

訊息 指南



概要

- 3 有關本指南
- 4 扶輪品牌的應用 (使品牌故事生動)

我們的訊息以及表達的語氣

- 5 何謂訊息
- 5 扶輪的品牌語態

撰寫能促成行動的訊息

- 7 有效的訊息
- 8 以公眾為表達的對象：建立認知
- 11 以潛在社員為表達的對象：吸引參加
- 14 提供實證

總結

- 15 評估訊息的內容



有關本指南

這本指南說明如何以簡明、有說服力、一致的方法述說扶輪的故事。本指南包括下列內容：

- 說明如何使用適當的詞句及語氣來表明我們的主張
- 說明如何按照不同的傳播對象而修飾品牌訊息
- 提供關於扶輪的交談重點，以便您可以採用並從而展開故事內容
- 提供評估訊息內容的架構

扶輪品牌的應用 (使品牌故事生動)

本質



強調我們存在的理由

扶輪結合全球所有文化和職業的領導人交換意見，為世界各地的社區採取行動。

價值



反映我們的信念與作為

- 我們建立終生的關係
 - 我們履行承諾
 - 我們結合多元的觀點
 - 我們應用領導力和專業技能來解決社會問題
-

語態 (Voice)*



傳達我們的語態

- 明智
 - 同理心
 - 堅毅
 - 啟發
-

* (注解：在品牌行業中所謂的語態 “Voice” 是指「表達方式」)



何謂「訊息」

「訊息」是我們藉由形象、文字和講述等方法來傳達有關扶輪的各項事宜。以各種方式傳播一致的訊息，能確保不論是誰發言或聽眾是誰，我們總是可以傳達清晰一致且具有說服力的扶輪故事。

本指南並不在於提供您，不論在何種情況之下，應該逐字使用的訊息，而是提供一個起點的示範，以便您使用於各種不同的訊息內容與傳播對象。



扶輪的品牌語態 (VOICE) *

就扶輪品牌而言，我們要傳達給我們的合作者、入社者或參與計畫和專案者的是：所有的扶輪社和地區的基本素質和目標的結合。扶輪品牌的「語態」是我們傳達本質和目標時的語氣和強調事項。如果我們使用的語態始終一致，則不論是扶輪社、地區或國際扶輪傳播的訊息，在視覺上、聽覺上和感觸上都必然造成正確的扶輪形象。凡是我們所說、所寫、所設計的都以語態為基礎。

* (注解：在品牌行業中所謂的語態 “Voice” 是指「表達方式」)

扶輪的品牌語態 (VOICE)

我們的語態是:

它的意思是:

我們是:

而非:

明智



我們從不同的角度審視問題，且用其他組織無法提供的專業技能解決問題。我們的溝通具有洞察力。

知識廣博
知覺敏銳
自信十足

令人難解
與眾脫節
妄自尊大

同理心



要解決世界各地社區的艱難挑戰必須要有同理心。我們要用可以理解而且普遍實際的經歷及故事來打動人心。

深思熟慮
誠心誠意
熱心參與

高傲自大
感情用事
軟弱無能

堅毅



我們為國內外的制度性問題提供長期解決的方法。我們抱著信念傳達的清晰訊息，表明我們的堅決承諾。

勇往直前
目標清楚
勇敢無畏

恣意妄行
固步自封
固執己見

啓發



受到我們所建立的長久關係和帶給社區和世界的正面改變的激勵，我們促使其他人士採取行動。我們的訊息傳達希望、熱忱和情感。

開朗豁達
充滿希望
遠見卓識

過度激昂
盲目衝動
不切實際



撰寫訊息時，訂定「目標群」則有助於您

- 將扶輪的故事化為關鍵要點，以引起共鳴
- 涵蓋有激發性的訊息，以促使目標群採取行動
- 解決障礙，防止目標群受到阻擾
- 作為展開溝通的指南



有效的訊息包括：

- 基本訊息：簡明、能引起共鳴並鼓勵聽眾採取行動的訊息
- 輔助訊息：強調基本訊息，並添加其他深入詳細的訊息
- 證據或具體實例：讓聽眾相信您的訊息

以公眾為表達的對象：建立認知 訴求的對象：公眾

公眾是誰

- 公眾包括對扶輪所知有限或全然無知，或被不正確的觀念與訊息誤導的人士
- 媒體

促使公眾想參與的動機

- 想要瞭解扶輪是什麼樣的組織，扶輪社員是什麼樣的人士，我們因應社區需求的方法如何與眾不同
- 想要感受到與個人的聯繫
- 想要受到邀請付出或參加扶輪
- 想要目睹清晰且具有說服力的成果

公眾不想參與扶輪的原因

- 過於耗費並分散時間、錢財和精力於社區的需求
- 缺乏資訊：全球35%的人士對扶輪的任何計劃毫無所知，只有41%的人士熟悉扶輪社
- 對扶輪的認識有限：可能認為扶輪社員的教育與職業背景與自己不同，且為男性年長者，因此不適合自己
- 認為扶輪是有資格限定的組織

我們的目標

- 幫助公眾瞭解我們是誰，我們的組織有何不同，以及扶輪為什麼重要
 - 引起公眾對扶輪感興趣，促使他們更瞭解扶輪
 - 說服公眾扶輪是值得他們花費時間、錢財或關心來支持的組織
-

提供公眾的訊息： 認識並支持扶輪

社會環境的基本訊息

- 每一天，在我們各自或世界各地的社區，我們的鄰居都面臨衝突和疾病，以及缺乏清潔的水、教育、醫療保健或改善生計等的挑戰。

輔助訊息

- 扶輪社員有遠見，並瞭解如何幫助同一社區的人士。社員們動員其他的領導人和專家，採取行動，貫徹始終。

有關扶輪的資訊基本訊息

- 扶輪社員是有行動力的人士，他們熱心於創造機會，改善社區，為世界各地受苦的人們尋找解決辦法。
- 扶輪是由120萬名，來自全球各種文化、專業和經驗背景的男女社員，透過遍處全球各地的扶輪社連結起來的團體。
- 扶輪社實施大小規模的計畫激勵社友、朋友、社區人士和合作夥伴願意分享他們的願景，交換意見，探討一勞永逸的解決方案，並將其付諸行動。

輔助訊息

- 我們與夥伴、朋友及社區人士一起執行下列活動：
 - 推廣和平，鼓勵同一文化及不同文化的人們進行對話來促進瞭解
 - 對抗疾病，教育並提供社區有關防止威脅性命或可預防的疾病的知識和設施
 - 提供清潔用水，使更多居民每天獲得清潔用水，並得以使用衛生設備
 - 拯救母親與兒童，擴大使用良好的護理的機會，使母親與兒童能夠健康生活和健壯成長
 - 支持教育，擴展接受教育的機會，培訓老師促使更多兒童及成人學習
 - 發展當地的經濟，建立機會使個人和社區在財務上及社會上能夠更興旺
 - 根除小兒麻痺，結合世界以徹底消除小兒麻痺
 - 扶輪是可信的夥伴及資源。由於幾乎全球的每個角落都有扶輪社員和服務計畫，我們行善天下，永無止境。
-

提供公眾的訊息： 認識並支持扶輪

呼籲採取行動

- 與扶輪携手，您將有無數的機會在社區和世界各地創造有意義的改變。請立刻上網Rotary.org參與活動。

下列為您可撰寫呼籲公眾採取行動的訊息選項：

- 與社區分享對其有幫助的意見
 - 在社區擔任義工實施服務計畫
 - 支援您關心的活動
 - 進一步瞭解如何加入有行動力的人士族群，透過扶輪改善社區
-

以潛在社員為表達的對象: 吸引參加 訴求的對象: 潛在社員

公眾是誰

- 不論年齡或專業領域，有志於改善本地和全球社區，善用專才、人脈和影響力的事業和社區領導人。
- 透過個人的交流來交換意見的扶輪社友的朋友、家人和同儕。

促使公眾想參與的動機

加入扶輪的動機：

- 扶輪帶給社區的正面影響
- 使命感
- 友情及聯誼
- 建立人脈的機會

支持扶輪的動機：

- 我們獨特和有效的做法
- 參與有意義的活動和受到正面評價的滿足感
- 目睹明顯的重大改進，以及潛在社員能夠自行發揮影響力的機會

公眾不想參與扶輪的原因

- 對扶輪及其具有的影響力沒有足夠的認識
- 認為扶輪社員是年紀較大的男性，教育及專業層級也和自己不同，因而覺得格格不入
- 認為扶輪只為某些人士而設
- 不認識任何社員，也不知如何參加，同時也未曾受邀加入
- 表示有意加入時，沒有立刻得到回應
- 沒有時間
- 財力不足

我們的目標

- 幫助潛在社員瞭解我們是誰，我們與其他組織有什麼不同，扶輪為什麼重要
- 消弭誤解
- 解釋潛在社員為什麼應該加入，以及加入的方法
- 鼓勵潛在社員對扶輪進一步認識，捐獻或參加活動，以至於加入扶輪

傳達給潛在社員的訊息： 加入領導人的陣營，交換意見，為社區採取行動

社會環境基本訊息

- 每一天，在我們各自或世界各地的社區，我們的鄰居都面臨衝突和疾病，缺乏清潔用水、教育、醫療保健或改善經濟等挑戰。

輔助訊息

- 扶輪社員有遠見，並瞭解如何幫助同一社區的人士。社員們動員其他的領導人和專家，採取行動，貫徹始終。

有關扶輪和成為社員的好處基本訊息

- 一個世紀多以來，扶輪結合不同的年齡、經驗、文化和專業背景的領導人，改善各地的社區。
- 透過各社例行的各種計劃、專案和社區活動，扶輪社員瞭解社區面臨的問題，促使他們交換如何因應解決問題的意見。
- 社員們，透過扶輪社的活動和郊遊，以及訪問世界各地的扶輪社，得到建立個人及專業關係的難得機會。

輔助訊息

- 我們與夥伴、社區人士和朋友同心協力，我們是從事：
 - 推廣和平，鼓勵同一文化及不同文化的人們進行對話來促進瞭解
 - 對抗疾病，教育並提供社區有關防止威脅性命或可預防的疾病的知識和設施
 - 提供清潔用水，使更多居民每天獲得清潔用水，並得以使用衛生設備
 - 拯救母親與兒童，擴大使用良好的護理的機會，使母親與兒童能夠健康生活和健壯成長
 - 支持教育，擴展接受教育的機會，培訓老師促使更多兒童及成人學習
 - 發展當地的經濟，建立機會使個人和社區在財務上及社會上能夠更興旺
 - 根除小兒麻痺，結合世界以徹底消除小兒麻痺
- 扶輪是可信賴的夥伴。扶輪社友知道如何動員其他人士，要求他們奉獻資源、資金、專業能力及人脈來完成工作。
- 扶輪提供個人指導，學習技能，服務計劃，旅行，建立聯絡網等的機會，使社員們在個人及專業上都有成長的機會。

傳達給潛在社員的訊息： 有吸引力的訊息

呼籲採取行動 [選擇一項撰寫您的訊息]

- 在扶輪，像您這樣的領導人集合起來互相鼓勵，推動社區與世界進步。登入Rotary.org與有行動力的人士連結。
 - 在扶輪，每一位社員對於社區有獨特的貢獻，而且他們的觀點和熱情價值不菲。請參加下一個扶輪社的活動，分享您的才華。
-



提供實證

提供理由給目標群，使他們相信您的訊息並受到啟發

範例：

- 社員採取行動的故事：例如，扶輪社員在確定社區的需求之後，動員社友和社區人士籌劃創意的方法來解決問題
- 明確且令人信服的事實，以展示扶輪各個焦點領域的影響及根除小兒麻痺活動的進展
- 當社員認識到扶輪的力量，或在個人或專業上自扶輪的經驗獲益時所感受的「扶輪感人時刻」
- 顯示扶輪使社區及其居民受益的證詞
- 挑選令人注目的計劃、專案、媒體採訪、表彰或夥伴關係，以證實扶輪的可信度

評估訊息內容： 核對用清單

強調我們的本質

- 您是否闡明了何謂扶輪，扶輪社員是什麼樣的人士，以及我們解決社區面臨的挑戰時所採取的獨特方法？

強調我們的內涵

- 我們使用的詞句是否確切的表現扶輪的特徵（明智、同理心、堅毅及啟發）？

重塑訊息加強效果

- 您是否將訊息的重點從「我們所做的事」轉移到「扶輪為什麼重要」？
- 您是否表達了扶輪社員是「採取行動的人」
- 您是否說明了扶輪的影響力？是否提及有意義的計劃活動，或促進和平等的焦點領域？

深入參與，激勵行動

- 您是否說明了激發與妨礙公眾或潛在社員採取行動的具體事項？
 - 您是否明確的說明了聽眾應採取的行動？
 - 您是否提供了具有說服力的理由，以使聽眾採取行動？
-