企业危机管理与舆情风险控制

Enterprise Crisis Management and Public Opinion Risk Control

|  |  |
| --- | --- |
| **讲师/Lecturer：**马老师 | **费用/Price：**¥4980元/人 |

**课程排期/Scheduling**

**上海：2023年05月18日-19日**

**北京：2023年06月15日-16日**

**深圳：2023年07月20日-21日**

**课程概述/Overview**

**【课程背景】**

企业被网络谣言攻击，该怎么办？

消费者过度维权，想敲竹杠，该如何化解危机？

企业被人在网上实名举报，如何快速应对？

突发安全生产事故，如何避免舆论的二次危机？

企业声誉被舆论误读误解，如何快速纠正？

如何在10分钟之内写出一篇合格的回应稿？

在自媒体环境下，网络舆论对企业的经营产生重大影响。正面的舆论环境，可以塑造企业良好的社会形象，从而助力企业发展，而负面的舆论环境，则会让企业声誉扫地、声名狼藉，甚至会直接导致企业消亡。企业管理人员即要在预防安全生产事故的同时，又要避免产生负面网络舆情！

《企业危机管理与舆情风险控制》公开课将为企业提供一道预防网络舆情的保险，同时将结合热点、经典案例为企业化解负面舆情提供方法和策略！

**【课程收益】**

1、理解危机本质，掌握全网舆论传播的基本规律；

2、激活“危机意识，公关思维”的全员管理理念；

3、掌握危机回应的4大情境模型；

4、掌握危机应对妥处的10大策略；

5、学会危机识别的6大关键步骤；

6、理解危机预防制度制定的“123要素”；

7、熟悉新闻发布会的16条法则；

8、提升声明撰写、危机回应、媒体沟通的实用技能。

**课程大纲/Outline**

**第一篇：什么是危机与危机管理**

一、危机的本质

1. 什么是危机？

2. 如何看待危机？

3. 危机的基本定义和内含

4. 危机事件对个人、企业的影响

案例分析：

▫ 河南村镇银行赋红码事件

▫ 中国人寿“张乃丹实名举报”事件

▫ 陕西杨达才事件

二、危机的四大特性

1. 突发性

2. 破坏性

3. 敏感性

4. 传播性

三、危机管理

1. 危机管理的目标

2. 危机管理的基本方法

3. 危机管理的基本原则

4. 危机管理体系建设

案例分析：“7.20”郑州水灾

“3.21”成都七中实验“毒食堂”事件

**第二篇：危机的识别、分类与预防**

一、企业危机预防的“三无现象”

1. 全员危机意识的提升

2. 危机应对策略的加强

3. 危机防控理念的宣导

案例分析：“4.11”甘肃兰州水污染事件

“5.20” 甘肃越野马拉松事故

二、危机识别中五大基本假设

三、危机的“四告”情境识别

1. 诬告情境，表现形式：谣言、中伤、诬告

2. 被告情境，表现形式：误解、冤枉、失误

3. 布告情境，表现形式：自然灾害、低概率事件

4. 诉告情境，表现形式：明显过失、违法犯罪、故意隐瞒

案例分析：

▫ 央视“315”晚会曝光酸菜行业内幕，白象方便面的媒体公关

▫ 某房地产公司遭遇客户过度维权，如何进行媒体公关

▫ 钟薛高品牌遭遇职业打假，该如何应对

▫ 西安奔驰女车主坐车盖上维权，负责人面对消费者的谈判有哪些失误

**第三篇：危机预案管理**

一、预案的制定

1. 危机预案闭环管理

2. 危机预案分级响应

3. 人员组织架构明晰

4. 团队作业责任分配

5. 流程监督过程管理

6. 事后追踪总结复盘

二、预案评估的要点

三、预案管理的原则

四、预案演练

**第四篇：舆论环境与传播规律分析**

一、如何认识媒体和媒介

1. 媒体的发展阶段

2. 媒介表现形式及发展趋势

二、自媒体的传播特征

1. 信息过剩与信息稀缺问题

2. 传播自由与传播责任问题

3. 文化交流与文化渗透问题

4. 舆论监督与舆论暴力问题

案例分析：

▫ 安徽蚌埠徽州宴老板娘事件

▫ 徐州丰县“铁链女”事件

▫ 深圳宾利女车主车位事件

▫ 唐山烧烤店打人事件

三、舆论的传播规律

1. 舆论弱传播规律

2. 舆论情感化传播规律

3. 舆情群体心理问题

案例分析：

▫ 工商银行遭遇网络谣言的回应

▫ 俞敏洪言论遭公众怒斥后的回应

**第五篇：舆情风险管理与危机沟通**

1. 舆情管理基本原则

2. 舆情管理的平台策略

3. 危机沟通的三大误区

案例分析：

▫ 某地区因反对垃圾焚烧项目选址，发生规模性聚集，造成交通中断，多人受伤

▫ 上海某高档会所面对负面舆情的处理

**第六篇：危机沟通当中的声明撰写、采访作答原则与技巧**

1. 声明撰写中的四要素

2. 如何面对记者的突然采访？

3. 采访作答的八大禁忌

4. 与媒体沟通的四大主要形式

案例分析：

▫ 华为孟晚舟事件，对外声明的撰写

▫ 山东某市教育局面对负面报道的对外声明撰写

**课堂练习：**

针对网上报道的负面信息，写一篇声明。

**讲师介绍/Lecturer**

**马老师**

企业危机管理培训专家

北京大学公共关系研究协会研究员

中国广告主协会教育专家委员会委员

工信部网络舆情分析师特聘导师

劳动经济学会教育培训中心副主任

北京大学高层培训中心原教学总监

商业新知特约撰稿人

**【主讲课程】**

1、危机管理课程：

《企业危机管理与舆情风险应对》

《新媒体时代下突发事件应急管理》

《基层管理者舆情素养提升》

《金融行业声誉风险管理》

《金融行业声誉防范与应急演练》

《如何开好新闻发布会》

《提升网络舆情分析能力》

2、企业管理课程：

《危机领导力提升》

《沟通与演讲》

3、生涯规划课程：

《新职场职业生涯规划》

《北大历史与人文精神》

《为学“十艺”与人生导航》

**【服务客户】**

北京大学信息学院、博雅俊商学院、中德商学院、北京工商大学、杭州市委人才服务中心、时代光华、中国电科、贵州万峰电力、中国移动北京公司、中建四局、中建八局、中国邮政、中国邮储银行、中国融通、中交集团、山东滨化集团、云南能源投资集团、中国企业家俱乐部、中国铁建、中企联合、宋代官窑商学院、日本理光集团、中国人保财险干教部等。

**【学员评价】**

1、马老师系统、全面地向我们讲解了危机管理的各个阶段注意事项，案例引用非常经典，视角非常独特，也是我们不太容易观察和注意到的，对我们的危机预防很有借鉴意义，受益匪浅！—— 海口市水务集团公司 副董事长

2、课程理论和实践都非常丰富，条理清晰，具备很强的实战性！ ——际丰集团 总经理 李强

3、马老师我们打开了一个展新的视角，也为我们提供了一种新的思维方式。很多危机事件的发生、发展和消失，原来背后有那么多的故事，给我们各网点的干部员工上了生动一课。——中信银行太原分享 总经理 张军

4、内容实战性很强，很多案例我们都耳熟能详，但不知道它蕴含的规律，马老师把它总结出来了，对我们的工作很有指导意义！ ——辽宁大唐实业集团 董事长 杨海军

5、讲的非常精彩，有情怀、有理论、有水平，真正懂我们！赞！——河南科伦药业 董事长 乐常勇

6、听了马老师的课非常受启发，我已经将今天老师讲的要点发给了总经办，未来我们处理危机事件就有章有循了。——青岛国电蓝德工程有限公司 总经理 于延鹏

7、老师今天讲的问题，全都在我们身上发生过，所以今天的课程很有收获！——徐州农商行董事长 徐继祥

8、这次课程很受欢迎，课后讨论也很激烈，很多学员表示能够解决实际的问题，实战性很强，学员评分很高。—— 北京工商大学EDP中心 王慧