

《危机处理与媒体公关》

【授课时长】

实战版 2 天，浓缩版 1 天

【授课对象】

班组长、营销一线人员

【课程大纲】

(领导开训:强调训练的意义和目的)

导言、关于学习的效率及学习方法分析

头脑风暴：您碰到哪些关于危机公关及媒体应对的问题？每人提出自己工作中的问题，老师将这些问题作为案例在整个课程中巧妙地穿插、分析、示范指导。

第一章、营业厅常见的突发事件及应急处理（案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导及模拟演练）

一、处理危机宗旨：客户满意最大 VS 公司损失最小

二、处理危机的要诀：先处理感情，再处理事情

三、危机事件处理的步骤与策略

（一）解决危机事件的六个步骤

（二）与消费者沟通的三个层面

（三）与记者的沟通法则

四、营业厅常见的突发事件及处理技巧

（一）自然灾害

A、发生地震时的应急程序与作业指导

B、发生水灾时的应急程序与作业指导

C、发生火灾时的应急程序与作业指导

D、发生高温极端天气时的应急程序与作业指导

（二）记者采访与媒体报道

A、暗访记者的特征与应对方法

B、明访记者的应对流程与方法

C、媒体负面报道的应对流程与方法

D、网上突现负面帖子的应对流程与方法

（三）顾客投诉

A、电量过高的投诉处理流程

B、电费计量问题的投诉处理流程

C、停电问题的投诉处理流程

D、抄表误差的投诉处理流程

E、欠费停电的投诉处理流程

F、粗暴无礼的投诉处理流程

G、电话投诉的投诉处理流程

- H、工程类问题的投诉处理流程
- I、计划停电的投诉处理流程
- J、由于系统故障而导致停电的投诉处理流程
- (四) 其他突发事件
 - A、抢劫的应对流程与方法
 - B、客户生病的应对流程与方法
 - C、老人突然晕倒的应对流程与方法
 - D、营业厅被盗的应对流程与方法
 - E、上级检查的应对流程与方法
 - F、谣言的应对流程与方法
 - G、客户证件全急于要办理问题
 - H、蓄意捣乱的应对流程与方法
 - I、失窃的应对流程与方法
 - J、政策官员的应对流程与方法
 - K、群访的应对流程与方法
 - L、夏日消费高峰的应对流程与方法
 - M、排队等待时间太长问题的的应对流程与方法
 - N、买不了电的应对流程与方法
 - O、下班后，客户急于要买电的应对流程与方法
 - P、客户证件全急于要办理的应对流程与方法
 - Q、故障停电投资影响的应对流程与方法，
 - U、客户否认用电量的应对流程与方法
 - R、客户反映 95598 难打问题
 - R、客户反映 95598 难打问题
 - S、用户产权范围内故障投诉问题

第二章、媒体曝光前与后的应对策略（案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导及模拟演练）

- 一、第一时间策略
- 二、立即行动策略
- 三、巧妙诉苦策略
- 四、资源整合策略
- 五、情感拉笼策略
- 六、主动出击策略
- 七、澄清谣言策略
- 八、删除负面策略
- 九、高层公关策略
- 十、威逼利诱策略

短片观看及案例分析：

浙江供电媒体欲曝光时应对案例

模拟演练、点评分析

就学员提出的难题进行分析、讨论、模拟演练、点评

第三章、如何应对媒体采访（案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导及模拟演练）

一、当面采访应对

(一) 建议媒体接待部门

(二) 员工不允许接待媒体采访

(三) 媒体应对准备工作

(四) 引导媒体需求：体验呈现、提问引导、资源整合、同一战线

(五) 难题回答技巧：避实就虚、转交他人、体验呈现、去繁就简、过渡语言、下次解答、善于语令巧妙诉苦

二、明察暗访应对

(针对员工)

(一) 巧妙提醒

(二) 礼貌接待

(三) 避开敏感区

(四) 请领导出面

(五) 学会示弱

(六) 快速 5s

(针对领导)

(一) 判断媒体目的、媒体的受众人群、记者的风格

(二) 礼貌接待

(三) 客观公正分析答复

(四) 避开敏感区

(五) 学会适度诉苦示弱

(六) 驾驭利用媒体

短片观看及案例分析：

交通银行接受记者采访案例

某国网接受记者采访负面案例

模拟演练、点评分析

就学员提出的难题进行分析、讨论、模拟演练、点评

第四章、媒体曝光问题应对及案例分析（案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导及模拟演练）

常见媒体曝光回答应对技巧及准备工作

一、属于用户产权范围

二、关于收费问题

三、关于表后问题

四、关于三不指定

五、关于抢修时间

六、故障停电问题

七、计划检修停电问题

八、供电质量差问题

九、错峰用电问题

十、违章用电惩罚问题

媒体曝光：

一、河北省某市电力局供电安全隐患媒体曝光后处理技巧分析

二、供电违规行为遭媒体曝光后处理技巧分析

三、河北某县供电公司克扣低保户电费补贴遭媒体曝光后处理技巧分析

四、群众反映供电局服务差遭媒体曝光后处理技巧分析

五、甘肃某市电力公司非法占道施工遭媒体曝光后处理技巧分析

六、安徽某电力公司内部低价认购集资房早媒体曝光后处理技巧分析

课程结束：

- 一、 重点知识回顾
- 二、 互动：问与答
- 三、 学员：学习总结与行动计划
- 四、 企业领导：颁奖
- 五、 企业领导：总结发言
- 六、 合影：集体合影