
危机管理与媒体应对

一、为什么要学习危机管理？

● 管理学减法：为什么说 $100-1=0$ ？

● 什么是危机？

● 危机有哪四大效应？

○ 涟漪效应

○ 破窗效应

○ 蝴蝶效应

○ 多米诺骨牌效应

● 什么是危机管理？

● 如何运用预测法管理危机？

案例：1、某高速公路老总如何通过预测法避免下属潜在的危机？

2、肯尼迪家族在经济危机中如何避免灭顶之灾的？

3、911 发生后作为美国著名航空公司总裁将做何决策？

- 如何利用危机，化危为机？

二、危机管理创新：危机管理切割法

- 什么是危机管理切割理论？
- 为什么要切割？
- 如何进行切割？

案例：1、面对央视 315 曝光瘦肉精事件双汇将如何走出危机？

2、丰田章男如何用切割法解决丰田“召回门”事件的？

3、达芬奇家具被央视曝光后接连出现了哪些失误？

4、万科如何用切割法解决毒地板事件的？

5、修正药业如何用切割法解决毒胶囊危机？

三、如何建立企业危机应对机制图？

案例：1、某房地产公司如何化解一场业主拒绝收房引发的群体事件？

2、某药业企业总经理为何要在一次产品质量危机中自杀？

四、危机管理策略与方法

● 预防原则—早：未雨绸缪 早作准备

案例：1、汾酒集团在假酒事件中的失误

2、如何运用移动互联预警决策系统建立危机防火墙？

● 速度原则—快：快速决策 快速处理

案例：1、归真堂“活熊取胆”事件如何越闹越大？

2、法国政府如何帮助法国航空快速解决空难事件的？

● 真诚原则—诚：真诚坦率 说正确的话

案例：1、郑州市规划局某副局长对记者说错了什么话被撤职？

2、三鹿集团董事长田文华对记者说错了什么话被双规？

● 制度原则—恒：持之以恒 坚持不懈

案例：企业如何运用危机管理手册管理危机？

● 沟通原则—活：坚持原则 灵活变通

案例：毛泽东与彭德怀因缺乏沟通所导致的民族悲剧

○ 如何用以危化危法解决难以解决的危机？

案例：1、某老总如何用以危化危法解决与当地公安局长之间的纠纷？

2、某五星级酒店如何用以危化危法解决一场意外事故的？

3、某房地产公司如何用以危化危法解决 200 幢别墅的销售？

4、某公司老总如何用以危化危法解决一笔巨额欠款的？

5、某公司如何用以危化危法解决税务局的一笔税金？

6、某公司老总如何用以危化危法解决情人危机？

7、某公司如何用以危化危法解决消费者过度维权？

● 利益原则—舍：大舍大得 不舍不得

○ 为什么说凡是用钱能解决的都不是危机？

○ 什么是钱解决不了的危机？

○ 为什么说妥协即和谐？

○ 为什么说百分之百的妥协是最大的不和谐？

案例：1、如何规避企业辞退员工引发的人力资源危机？

2、面对利益诉求如何防止将经济问题上升到政治问题？

-
- 3、某亿万富翁董事长与基层员工发生冲突的悲剧是如何酿成的？
 - 4、某公司为何被媒体披露财务造假被取消上市资格？