
《企业危机管理与危机公关》

◆ 课程大纲：

(下面的大纲是通用性的，具体到某家企业，可以根据企业的培训目标、培训需求、人员层次、存在问题等情况制作有针对性的大纲！)

一．公共关系的基本要素

- 1．公共关系主体——社会组织
- 2．公共关系客体——公众
- 3．公共关系手段——传播
- 4．公共关系的核心——管理

二．企业危机管理和危机公关的重要性

- 1．企业为什么要学习危机管理和危机公关
- 2．企业要认识危机管理和危机公关的价值
- 3．逝者如斯夫 (系列案例)
- 4．危机的三重效应
- 5．危机管理和危机公关是企业良性经营的核心元素

三．企业危机管理和危机公关的理念

- 1．确定企业危机管理和危机公关的目标
- 2．提升企业危机管理和危机公关的能力
- 3．企业内部危机处理和危机公关六大技巧
- 4．企业外部危机处理和危机公关六大技巧
- 5．企业危机管理和危机公关的整体框架 (危机的时期)
- 6．企业危机管理和危机公关的过程 (危机管理的阶段)

四．企业危机预警的实务操作

- 1．危机管理意识的培养
- 2．危机管理体制的建立
- 3．建立危机预警系统
- 4．加强企业内部传播流程管理
- 5．危机管理资源的保障
- 6．危机管理技能的培训
- 7．建立并维护良好的媒体合作平台
- 8．制定危机管理方案

五．企业危机管理和危机公关的实务操作 (案例分析、互动研讨)

- 1．了解危机管理和危机公关的具体内容

-
2. 掌握危机的特点
 3. 运用危机管理和危机公关的原则
 4. 企业管理危机，重点要做好两件事
 5. 危机管理和危机公关中需要考虑的关键点
 6. 危机管理和危机公关中的不合适行为

六. 企业危机恢复管理的实务操作 (案例分析)

1. 危机处理结果的评估
2. 恢复管理计划的制订
3. 恢复管理计划的实施
4. 危机事件中的危险与机遇
5. 处理遗留问题与滞后影响
6. 形象恢复管理活动

七. 企业危机管理和危机公关的特殊方法 (案例分析、互动研讨)

1. 韬光养晦的处理方法
2. 中庸文化的运用
3. 关注公众最关心的问题
4. 危机发生时，客户沟通四建议

八. 掌握可操作的企业危机管理和危机公关方案 (案例分析、互动研讨)

1. 成立危机管理小组
2. 对外发表声明
3. 对内沟通
4. 对外沟通
5. 权威介入

九. 企业如何处理与政府之间的关系 (案例分析、互动研讨)

1. 关注主管部门的心态
2. 呼吁各主管部门转变职能，监管应该到位
3. 发生危机时，企业应积极政府公关
4. 处理好与政府关系的重要性
5. 处理好与政府关系的途径

十. 企业如何处理与媒体之间的关系 (案例分析、互动研讨)

1. “鸵鸟政策”行吗？
2. 媒介是把双刃剑
3. 第一时间通过媒体发布消息
4. 日常双赢关系的建立
5. 正确对待曝光的报道或失实的报道
6. 信息时代 (Web2.0) 的网络衍生危机管理

十一. 企业如何处理与公众客户之间的关系 (案例分析、互动研讨)

1. 危机发生后，公众最关心什么

-
2. 危机发生后，以最快的速度与众接触
 3. 把握公众的情绪
 4. 危机发生时，客户沟通四建议
 5. 为了预防危机事件，要多替客户考虑
 6. CS 客户满意

十二. 企业如何处理与行业协会之间的关系 (案例分析、互动研讨)

1. 充分发挥行业协会在政府与企业之间的桥梁和纽带作用
2. 通过行业协会获取行业经济信息
3. 企业间竞争与合作需要行业协会协调
4. 通过行业协会维护市场秩序和企业利益
5. 通过行业协会为行业规划和产业政策建言
6. 通过行业协会促进企业对外开放
7. 让行业协会为企业的开拓、创新、发展提供服务