

《危机管理》

(1天)

预应——反应

第一部分 预应

一、危机意识

- 1.时代广场的国债计数器
- 2.比危机先行一步
- 3.企业的十三种“死法”
天津大海食品有限公司
- 4.自我检查: 危机端倪??
- 5.李嘉诚谈自己的发展
- 6.企业三“命”说
- 7.四个重要的问题
- 8.未来企业经营成功四张王牌
- 9.正派经营
- 10.产品与经商哲学

二、经营管理中潜藏之危机

- 1.领先在第一时间
- 2.优秀为什么失败
- 3.战略的取舍原则
- 4.成长期更需要?管理
- 5.战略与战术矩阵
- 6.SWOT 组合
- 7.从角色出发
- 8.成在经营，败在管理的现象
- 9.沟通危机
- 10.解决问题的逻辑思路

第二部分 反应

一、危机的具体来源

- 消费者习惯；
- 领导危机；
- 劳资纠纷；
- 假冒伪劣；
- 产品问题；
- 财务丑闻；
- 客户纠纷；
- 恶性竞争；
- 环境污染；
- 社会危机。

二、危机的处理与应对

- 1.危机处理流程
- 2.危机应对五大忌
- 3.危机公关 5S 原则