

1天（7小时）；

课程介绍一：

公共关系与危机管理——针对大中型企业中高层管理者

遇到危机的时候，你绝对不可以改变事实，但是可以改变公众对企业的看法

公共关系是关于信息传播、关系协调和形象管理的一门现代管理学。

危机管理是公共关系领域中一个关系到企业生存与发展乃至死亡的重要问题。

妥善处理由公共关系引发的危机对企业意义深远是企业战略需求。

课程大纲:

....

第一讲：公共关系的基本定义，

危机的基本定义

传统媒体与公共关系

新媒体与危机管理

第二讲：如何处理公共关系引发的危机？

???

1.如何处理与政府之间的关系

依靠主管案例：Sk-II 产品质量危机

握手言和案例:某快速消费品与

CQ工商局

抗争到底案例:电子条形码与质量监督局

2.如何处理与媒体之间的关系

沉默是金分析:共振的回避

信息控制分析:充分利用媒体的特点
放大拳头分析:竞争对手的特征

3.如何处理与行业协会之间的关系
同舟共济案例:立邦漆与中国涂料协会
真诚沟通案例:欧洲碰撞门事件

第三讲基于战略的公共关系与危机管理

1.危机如何控制

?

危机的源头

危机的预案

危机的未来定位

2.公共关系的处理与企业职能变革

渠道部门如何变革管理

?

售后服务部门如何变革管理

?

财务部门如何变革管理

?

市场部如何变革管理

?

课程特色

——鲜活的案例，大胆的运作，复杂中的突破，困境中的反弹，充满张力的剖析，智慧的火花，激情的语言，令读者感动、感悟和震撼。

——通过一系列的危机管理案例的全景阐述，介绍这些案例背后鲜为人知的解决方案和思维方式：长城、宇通、巨能、远大、红星、宏达、可口可乐、中国移动……

培训效果

——让学员体会到：弱者的力量，强者的尴尬；从困境中获得力量，用简单制约复杂。这样就能在并不对等的较量中实现以弱击强，在雪上加霜的困境中获得快速突破。

——听完王老师的课你就会坚信：不管您拿到的牌多么糟糕，基于现实条件的、简单易行

的危机解决方案一定存在。

——中国每年数万名企业家和高级管理人员接受过王微老师的培训，对其课程的实用性和有效性给予高度评价。被誉为“在中国做企业不能不听的课”

——听老师指点“转弯的危机路口”迷津。“听君一夕真言，少走十年弯路！”

课程重点：

- 1、危机如何识别与处理？
- 2、公共关系如何为我所用？
- 3、危机如何预警？

课程目标：

- 1、使学员树立危机意识
- 2、让企业从容处理三大关系
- 3、危机预警从理念变革开始

课程对象 大中型企业高层、中层管理人员