

课程名称：《银行危机管理与舆情应对》

主讲：孔凡惠 老师 6 课时

课程大纲/要点：

一、认识危机管理

- 1、什么是管理学减法
- 2、什么是突发事件？
- 3、突发事件有什么特点
- 4、危机来自哪里？类型？驱动因素
- 5、危机的三重效应
- 6、危机时期：潜伏、爆发、解决、恢复

二、分析危机影响力

- 1、分析危机发生的频率
- 2、危机发生的影响力
- 3、危机管理的难度
- 4、危机引起的公众关注度
- 5、舆论的特殊规律。

三、突发事件的预警与流程（预警在前最重要）

- 1、预防危机的 8 项建议
- 2、外部的危机如何管理
- 3、内部管理的建设
- 4、危机管理的入门准则及最高准则。
- 5、危机处理的 6 件事
 - 收集危机信息、传递
 - 危机分期建立
 - 迅速控制事态
 - 全面评估事件原因

- 迅速制之计划
- 计划如何落地

四、突发事件（声誉风险事件）中针对媒体的应对之道

- 1、关键手段——媒体的源头管理
- 2、一个部门，一条专线
- 3、统一对外口径，让发言人来应对
- 4、避免电话采访，严防记者杜撰
- 5、面对恶意敲诈，寻求法律解决

五、媒体应对核心技巧

- 1、针对电话采访、突击采访、匿名采访、正式采访、书面采访等形式的建议
- 2、常见错误分析
- 3、常见采访类型分析及应对
- 4、正式采访、书面采访应对技巧
- 5、面对记者，记住 369 原则
- 6、声誉事件应对对内沟通的准则

六、网络舆情

- 1、网络舆情发展趋势和规律
- 2、互联网舆论炒作五大特点
- 3、银行针对网络舆情的应对方法和技巧