

# 《危机处理与媒体应对》

陈清

## 【课程目标】

危机频发的现代社会，使各级领导者面临着来自方方面面的压力。危机处置能力的高低，是检验一个领导者领导力高低的最明显的标尺。在企业竞争日趋激烈、公众维权意识不断提升的今天，各级领导者必须增强危机意识，学会快速有效处置危机，开展富有智慧的危机公关，方能带领自己的企业或组织立于不败之地！

## 【课程目标】

- 帮助领导者正确认识危机强化危机管理意识
- 提高领导者危机处置能力
- 提高领导者危机公关能力，掌握舆情应对与处置策略
- 提升领导者在危急时刻做出正确决策的能力
- 提高领导者应对媒体、与记者打交道的能力

## 【授课方法】

案例研讨、录像分析、角色扮演

## 【课程对象】

企业高层管理人员

## 【授课课时】

1天

## 【课程大纲】

### 导言：我们已经进入了一个危机管理的时代

- 1、危机成为全球性问题
- 2、危机事件对个人、企业、国家的影响

### 第一部分、危机与危机管理

- 1、危机的定义、特点
- 2、危机管理的目标
- 3、危机管理体系的构建
- 4、危机处理成功、不成功案例分析

### 第二部分、危机预防

- 1、危机意识的培养
- 2、危机预警系统的建立
- 3、预警级别与报告制度
- 4、危机预案的制定
- 5、预案评估
- 6、预案演习

### 第三部分、危机处理

- 1、危机处理的基本原则
- 2、危机处理的步骤
- 3、危机处理的关键
- 4、危机压力应对的策略
- 5、群体性事件处置

### 第四部分、危机决策

- 1、危机决策的四大特性

- 2、危机决策的程序
- 3、危机决策对领导者的能力要求
- 4、影响危机决策的主要因素
- 5、决策应采用“有限度的理性”准则

## **第五部分、危机中的媒体应对**

- 1、正确认识媒体
- 2、积极引导媒体参与危机处理
- 3、危机中与媒体沟通要点
- 4、如何开新闻发布会
- 5、如何接受采访
- 6、如何回答记者的提问
- 7、舆情应对与处置策略与方法
- 8、网络舆情管理

## **第六部分、危机总结与恢复**

- 1、危机事件总结与反思
- 2、危机处理结果的评估
- 3、恢复管理计划的制订
- 4、恢复管理计划的实施
- 5、形象恢复管理
- 6、危机后的组织变革