

# 《营业厅应急管理培训与演练》课程大纲

陈清

## 【课程目标】

- 1、认识突发事件的特征，强化应急管理意识
- 2、掌握突发事件处置的步骤与方法
- 3、提升在危机时刻做出正确处理的能力
- 4、掌握媒体应对与舆情处置策略

## 【课程方法】

讲授、讨论、演练、案例研讨、录像分析、角色扮演

## 【课程时间】

2天

## 【课程大纲】

### 第一部分 突发事件与应急管理

1. 突发事件对个人、企业的影响
2. 突发事件及应急管理的定义
3. 突发事件的特点分析
  - ◇ 突发性
  - ◇ 破坏性
  - ◇ 紧迫性
  - ◇ 信息不充分性
4. 营业厅常见突发事件

- ◇ 火灾、爆炸、抢劫、人身伤亡、集体上访、排队数量激增、营销信息化、计量自动化系统故障等

## 5. 营业厅突发事件的预防及应对常见的问题

- ◇ 缺乏足够的危机意识
- ◇ 突发事件管理没有做到“以人为本”
- ◇ 缺乏科学的应对机制
- ◇ 一线管理者的能力有欠缺
- ◇ 缺乏对员工的教育

## 第二部分 营业厅突发事件的预防

### 1. 培养突发事件防范意识

### 2. 突发事件预防的三个法则

- ◇ 海恩法则
- ◇ 蝴蝶效应
- ◇ 墨菲定律

### 3. 如何发现突发事件预警信号

### 4. 建立突发事件预警系统

### 5. 突发事件预警级别与报告制度

### 6. 建立突发事件应急预案

- ◇ 突发事件的识别和界定的工具与方法
- ◇ 案例分析

### 7. 成立应急管理小组

- ◇ 应急管理小组的人员构成

- ◇ 案例分享
- 8. 应急预案评估要点
  - ◇ 不留下空白点
  - ◇ 预防万一
- 9. 组织必要的训练与演习

### 第三部分 营业厅突发事件的应对处理

#### 1、营业厅突发事件处理的基本原则

- ◇ 公众利益至上原则
- ◇ [主动面对原则](#)
- ◇ [快速反应原则](#)
- ◇ [真诚坦率原则](#)
- ◇ 案例分享

#### 2、营业厅突发事件处理的步骤

- ◇ 建立应急处理机构
- ◇ 表明态度
- ◇ 突发事件调查与评估
- ◇ 确定突发事件处理方案
- ◇ 实施突发事件处理方案
- ◇ 评估总结
- ◇ 做好善后工作

#### 3、突发事件处理的关键

- ◇ 事态的初步控制与隔离

- ◇ 案例分享

#### 4、突发事件决策的基本路径

- ◇ 问题确认
  - ✓ 确认面临危机事件的[对象](#)
  - ✓ 识别引发危机事件的来源
- ◇ 目标排序
- ◇ 方案选择
  - ✓ 决定解决突发事件的主体
  - ✓ 选择解决突发事件的手段
  - ✓ 保障应急物资的资源

#### 5、突发事件处置情景模拟

- ◇ [观看视频](#)
- ◇ 分组研讨突发事件应对方案
- ◇ 分组汇报本组的决策方案
- ◇ [继续观看影片中的决策过程](#)
- ◇ 分析总结

### 第五部分 营业厅突发事件沟通与舆情处理

#### 1、流言和谣言产生的前提

#### 2、营业厅突发事件沟通框架

- ◇ 利益相关者都是谁？
- ◇ 目标是什么？
- ◇ 传达什么信息？（语调、内容、受众）
- ◇ 希望利益相关者怎么做？
- ◇ 禁忌？歧义？误解？

## 2、突发事件沟通要点（四注重三不要）

- ◇ 注重情感沟通
- ◇ 注重双向沟通
- ◇ 注重主动沟通
- ◇ 注重尽快沟通
- ◇ 不要过度反应
- ◇ 不要过度承诺
- ◇ 不要和媒体发生冲突
- ◇ 案例分享

## 3、面对媒体存在的问题与误区

- ◇ 对舆情置之不理
- ◇ 心存侥幸 推卸责任
- ◇ 对突发事件反应迟缓
- ◇ 情绪控制不当
- ◇ 拒绝记者 封堵消息

## 4、积极引导媒体参与突发事件处理

- ◇ 积极引导媒体
- ◇ 注重信息公开
- ◇ 让公众看到我们在行动
- ◇ 传播基调要统一

## 5、如何接受媒体的采访

- ◇ 学会倾听，预测问题，心中有数

- ◇ 早做准备，研究口径，保持主动
- ◇ 请示上级，各方相商，，斟酌口径
- ◇ 学会利用问题，传播核心信息
- ◇ 电话采访，原则上不直接回答，最好采用邮件的方式进行回复
- ◇ 电视采访，注意衣着得体、语言连贯、避免过多的表情和小动作

#### 6、如何回答敏感问题？

- ◇ 敏感问题表态度
- ◇ 常识问题讲科普
- ◇ 积累问题多沟通
- ◇ 发展问题倡价值

#### 7、舆情应对与处置策略

- ◇ 分级应对
- ◇ 分别应对
- ◇ 分类应对

#### 8、舆情处置的三种境界

- ◇ 力避“化危为险”
- ◇ 力求“化危为安”
- ◇ 力争“化危为机”

## 第六部分 突发事件总结与恢复

### 1、突发事件总结与反思

- ◇ 突发事件总结
- ◇ 突发事件反思

- 2、突发事件处理结果的评估
- 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
  - ◇ 案例分析

## **第七部分 突发事件演练（示范指导、模拟演练）**

- 1、演练一：营业厅遭遇抢劫
  - ◇ 遭遇抢劫的应对流程与方法
  - ◇ 营业厅遭遇抢劫应对演练
- 2、演练二：营业厅遭遇火灾
  - ◇ 火灾的应对流程与方法
  - ◇ 营业厅火灾应对演练
- 3、演练三：营业厅客户突然晕倒
  - ◇ 营业厅客户突然晕倒的应对流程与方法
  - ◇ 营业厅客户突然晕倒应对演练
- 4、演练四：突发事件媒体采访演练
  - ◇ 突发事件媒体采访应对流程与方法
  - ◇ 突发事件媒体采访演练