

# 网络舆情监测、回应、引导和处置方法

主讲人 萧一凡

## 课程介绍：

网络技术的发展宣告了“每个人都能拥有麦克风”的时代已经到来了，每个人都可能随时在网上发布信息和言论。网络舆情成为每个组织都需要面对的新问题。为什么一些琐碎的事件会演变成为一场严重的危机？为什么在危机面前，有些组织会化解，平稳过关，而有的组织会频频误判，使事态不断扩大，引发公愤，不可收场？为什么有的组织能防患于未然，而有的组织只会等火烧起来再救？为什么有些人面对媒体，说话滴水不漏，甚至能引导公众情绪，而有些人极力辩白，越描越黑，最后成为公众笑柄和众矢之的？在“新媒体暴力”时代背景下，怎样进行舆情监控、舆情危机管理与媒体应对就成为组织的必修课。本课程将针对组织关注的这些问题，剖析网络舆情危机的演变规律，寻找应对网络舆情危机的正确方法，掌握危机公关的关键技巧，解决组织的后顾之忧，保障组织的正面形象和良好的发展，。

## 课程宗旨

让你更好地避免网络舆情危机的发生。在危机发生时，更好地处理好网络舆情，有效地利用媒体和意见领袖，化解网络舆情危机。

## 课程目标

1. 让学员说出网络舆情危机的演绎过程
2. 让学员说出网络舆情危机的传播途径
3. 让学员理解网络舆情危机的三个关口的处置措施原则
4. 让学员说出新闻发言人面对媒体的关键技巧

## 5. 让学员理解议程设置的原则及方式

### 课程特色

本课程以注重解决实际问题为出发点，解析背景理论知识，给出解决问题的方法，通过讲解、示范、讨论、练习、情景模拟等多种方式，使学员快速掌握网络舆情处置的要领。

### 目标学员

机关、事业单位新闻宣传部门业务人员，企业单位品牌、公关业务人员，分管宣传事务的领导，其他与新闻宣传相关人员等。

### 课程时间

6小时

### 课程大纲

#### 一、 态势：网络舆情危机损害组织形象

1. 网络舆情关注的热点
2. 公共组织形象的重灾区
3. 社会组织形象危机的根源

#### 二、 探究：网络舆情危机的演变规律

1. 网络舆情危机的演绎过程
2. 网络舆情危机的传播途径
3. 网络舆情的传播特征

#### 三、 构建：网络危机公关维护组织形象

1. 危机公关是什么
2. 网络舆情危机变化的三个关口

3. 爆发关——处置措施原则

4. 升华关——处置措施原则

5. 延续关——处置措施原则

#### **四、 技巧：网络危机公关的关键**

1. 预案、预警和应急响应机制

2. 新闻发言人怎样应对媒体

3. 媒体和意见领袖引领

4. 议程设置的方法