

《企业风险与危机管理》课程大纲

前言：风险的概念于 19 世纪末最早出现在西方经济领域中，目前已广泛应用于经济学、社会学、工程科学、环境科学和灾害学领域中。风险管理（Risk Management）是对风险进行识别、估计、评价和决策的过程。而营运风险管理是对企业在营运过程中对策略风险、运作风险、技术风险、地域风险、交易风险、出口管制风险、供货商风险、人事制度风险等进行科学的管理和有识别、评估以及决策，使企业在营运过程中尽可能减少外界带来的风险，更却确的让企业正常运行，提高企业在营运过程对风险管理的水平和控制。

企业风险与危机管理是企业经营者必须学习的一门课程，也只有做好危机管理及风险控制才能在竞争中生存并创造利润。

课程内容：

1. 企业危机管理的重要性
 - (1) 危机的三重效应
 - (2) 危机管理中需要提升的能力
 - (3) 企业内部危机处理六大技巧
 - (4) 企业外部危机处理六大技巧
 - (5) 危机管理是企业良性经营的核心元素
2. 全员危机的五个阶段
 - (1) 全员预警阶段
 - (2) 全员评估阶段
 - (3) 全员模拟阶段

(4) 全员恢复阶段

(5) 全员总结阶段

3 . 企业危机预警的实务操作

(1) 危机管理意识的培养

(2) 危机管理体制的建立

(3) 建立危机预警系统

(4) 加强企业内部传播流程管理

(5) 危机管理资源的保障

(6) 危机管理技能的培训

(7) 建立并维护良好的媒体合作平台

(8) 制定危机管理方案

4 . 企业危机处理的实务操作

(1) 了解危机处理的具体内容

(2) 掌握危机的特点

(3) 运用危机处理的原则

(4) 企业处理危机，重点要做好两件事

(5) 危机处理中需要考虑的关键点

(6) 危机处理中的不合适行为

5 . 企业危机恢复管理的实务操作

(1) 危机处理结果的评估

(2) 恢复管理计划的制订

(3) 恢复管理计划的实施

(4) 发现优点，推广利用

(5) 发现问题、解决问题

(6) 形象恢复管理活动

6. 企业危机处理的特殊方法

(1) 韬光养晦的处理方法

(2) 中庸文化的运用

(3) 关注公众最关心的问题

(4) 危机发生时，客户沟通四建议

(5) 与传统媒体打交道的策略

7. 掌握可操作的企业危机管理方案

(1) 成立危机管理小组

(2) 对外发表声明

(3) 对内沟通

(4) 对外沟通

(5) 权威介入

8. 企业风险管理及危机处置经典案例分析