

《银行声誉风险管理、危机公关及舆情管理》

【2021】马龙照

【课程收益】

- 1、理解危机本质，掌握全网舆论传播的基本规律；
- 2、激活“危机意识，公关思维”的全员管理理念；
- 3、掌握危机回应的4大情境模型；
- 4、了解危机应对妥处的10大公关策略；
- 5、提升声明撰写、危机回应、媒体沟通的实用技巧。

【课程大纲】

第一部分、银行业声誉危机的有效识别

- 1、什么是声誉危机？
- 2、银行业声誉危机的特点有哪些？
- 3、危机情境识别及预警信号分析
- 4、危机的四个效应：涟漪效应、蝴蝶效应、破窗效应、多米诺骨牌效应
- 5、为什么要对危机进行管理与公关？

案例分析：

- 1、中国银行贵阳支行柜台员工被打事件的处置
- 2、某商业银行储户大厅内倒地死亡的危机事件处置
- 3、中信银行被公众人物在自媒体举报后的危机处理

第二部分、银行如何适应新舆论环境，掌握有效公关策略？

- 6、如何把握舆论传播的基本规律，做到心中有数？
- 7、如何分析舆论传播的四个维度，做到准确研判？
- 8、如何防止个体事件向公共事件转化？
- 9、如何防止主生危机引发的次生危机？
- 10、危机公关的十大策略简析

案例分析：

- 1、伊川农商银行遭挤兑事件

2、安徽安庆农业银行储户刘学仁事件

第三部分、银行业舆情管理与品牌声誉风险防控

1、舆情管理与处置中的五大误区

2、舆情监测与处置的四大步骤

3、舆情应对基本原则与方法

4、声明回应的基本要素与原则

5、自媒体环境下的品牌声誉塑造

案例：

- 1、工商银行西安营业网点被网络大V误传的高效应对方式
- 2、国资委应对负面舆论，一次回应上两次热搜，获全网点赞
- 3、华为公司在孟晚舟事件当中的回应措词

【课时】半天/150分钟