
《银行业突发事件与危机公关》课程大纲

【课程背景】：

危机频发的现代社会，使银行业面临着来自方方面面的压力。

突发事件的处置能力如何，是检验一个银行管理能力好坏最明显的标尺。银行以金子般的诚信体系维持着和客户的关系，优质的服务能力是永恒的追求。在金融业竞争激烈、公众消费维权意识不断提升的今天，银行业管理者必须增强危机意识，学会快速有效处置突发事件，开展富有智慧的危机公关，方能赢得客户和公众的心，否则，抱着侥幸心理或者漠然视之心态的组织，必将付出沉重的代价！

【课程时间】：1天（6小时）

【课程大纲】：

一、银行突发事件概述

1、突发事件的定义

A、人们对突发事件的认知

B、突发事件的构成要素

C、突发事件与危机

2、突发事件的性质

A、突然性

B、社会危害的严重性

C、难以预料性

D、可控性

E、复杂性

F、持续性

3、突发事件的类型

A、按诱因分

B、按危害程度分

C、按是否可以预测分

D、按是否可防可控分

E、按影响范围分

二、银行突发事件的预防及应对常见的问题

1、缺乏足够的危机意识

2、突发事件管理没有做到“以人为本”

3、缺乏科学的应对机制

4、一线管理者的能力有缺陷

5、缺乏对员工的教育

三、银行突发事件的预防及应对

1、突发事件预防体系的建立

A、培养突发事件防范意识

B、建立突发事件预警系统

C、健全突发事件应对机制

D、建立突发事件应急预案

E、成立突发事件应对机构

F、储备足够的后勤保障

G、组织必要的训练与演习

2、突发事件处理的一般原则

A、整体性原则

B、及时性原则

C、公开性原则

D、灵活性原则

E、适度性原则

-
- 3、突发事件处置的一般程序
 - A、启动应急机制和应对系统
 - B、确认突发事件的状态
 - C、适时公布公布事件的真相
 - D、查明事件的真实原因
 - E、制定应对突发事件的具体方案
 - F、突发事件应对方案的实施
 - G、实施情况的评估及策略的调整

四、 银行突发事件处理的步骤与策略

- 1、突发事件处理的五种错误心理
 - 2、一位省委宣传部长的总结
 - A、视频欣赏：秦大士的危机公关
 - B、视频欣赏：乔致庸的危机应对
 - 3、突发事件处理的两个核心问题
 - 4、突发事件处理的两个维度
 - 5、突发事件沟通的三大原则
 - 6、突发事件处理的五个步骤
 - A、分析判断
-

B、制定目标

C、策略制定

D、组织策划

E、管理实施

7、危机出现的几个关键点

8、关键时刻的正确反应及操作要点

9、企业危机利益相关者的重要性排序

10、公众对危机信源的可信性评估

11、危机处理中最重要的三大策略

12、与消费者沟通的三个层面

A、态度层面

B、行为层面

C、行动层面

五、银行突发事件中的媒体公关策略

1、媒体与新闻运作的基本规则

媒体的功能和基本运作方式

媒体组织类别及运作特点

什么是新闻

正确把握与记者的关系

如何维护与记者的关系

1、如何接受采访以及专访中的注意点

接受记者采访前的准备

采访中的注意事项

采访后的后续工作

采访方式的选择

专访的四个注意点

底线法则

专访中的陷阱

专访的四种形式

电视镜头前的身体语言

3、与记者的沟通法则

与媒体沟通的要点

与记者沟通的原则把握

媒体对危机类型的关注度（图）

媒体在危机传播中的价值排序（图）

媒体在危机传播中的议题排序（图）

记者沟通法则（一）

记者沟通法则（二）

记者沟通法则（三）

记者沟通法则（四）

记者沟通法则（五）

4、如何应对不同类型的记者

六、突发事件处理中的网络舆情管理

1、加强日常监测

A、加强日常监测并上升为制度层面。

B、应有专门部门或者专门人员来负责

2、锁定监测的主要渠道

思考：有哪些渠道？最重要的渠道是什么？

3、与舆情内容进行分类

A、网民舆论

B、媒体舆论

4、网络舆情的监测周期

A、常规监测

B、非常规监测

5、舆情阅评工作

A、定时定点收集

B、及时向领导汇报

6、敏感问题重点查办

思考：什么叫三不分原则

7、组建网络发言人队伍

A、网络发言人的责任与要求

B、网络舆情评论员的任务

C、网络舆情疏导的四种方法

D、网络舆情疏导的具体步骤

8、寻求意见领袖

A、意见领袖的作

B、意见领袖的特征

C、意见领袖的确定标准

D、意见领袖言论操作的细节

9、加大与网民的沟通

A、通过各种方式加大与网民的沟通

B、对网民反映的问题要及时回应

C、对网民提出的建议进行梳理

七、银行突发事件处理中最常见的问题

1、突发事件出现后应在多长时间做出反应？越快越好吗？

2、当还不知道事实真相的情况下，银行应该怎么办？

3、突发事件发生后，态度与行动的比例各占多少？

-
- 4、突发事件出现后，应急团队的负责人要不要在第一时间站出来？
 - 5、突发事件出现后，最重要的处理策略是？
 - 6、突发事件出现后，如何对待受害者的“情绪高涨”？
 - 7、如果突发事件是对超市污蔑，企业是大事化小小事化了还是用法律手段？
 - 8、如果突发事件没有及时处理，被媒体曝光了，怎么办？
 - 9、突发事件处理中如何发挥第三方的作用？
 - 10、如何与突发事件中的受害者商谈赔偿金额？
 - 11、如果受害者要挟你，怎么办？
 - 12、如何保证突发事件发生后整个应急团队的口径统一？
 - 13、突发事件发生后，网络渠道上的各种信息如何应对？
 - 14、如何理解并运用突发事件处理中的“隔离”策略？
 - 15、突发事件中的受害者“狮子大开口”我们无法满足，怎么办？

八、银行常见的突发事件及应对流程

- 1、发生盗抢事件的应对流程与方法
 - 2、发生火灾事件的应对流程与方法
 - 3、打架闹事的应对流程与方法
 - 4、遇特殊顾客来访（政协、人大、警察、城管）等的应对流程与方法
 - 5、明访记者的应对流程与方法
 - 6、暗访记者的应对流程与方法
-

-
- 7、酗酒者闹事的应对流程与方法
 - 9、重大客户投诉的应对流程与方法
 - 10、突然停电的应对流程与方法
 - 11、客户出现意外（生病、摔倒、中暑等）的应对流程与方法
 - 12、员工突然生病的应对流程与方法
 - 13、客户被困电梯的应对流程与方法
 - 14、谣言的应对流程与方法
 - 15、群访的应对流程与方法
 - 16、电话投诉的应对流程与方法
 - 17、节假日顾客过多的应对流程与方法
 - 18、顾客贵重物品丢失的应对流程与方法
 - 19、收费发生错误的应对的流程与方法
 - 20、网上突发负面帖子的应对流程与方法
-