
危机管理与应对之道课程大纲

主讲：张国祥老师

课程背景：南方雪灾、汶川地震、金融海啸、用工告急……接二连三的突然袭击，把一贯顺风顺水的国人推到了“危机四伏”的境地，焦急、惶恐接踵而至；食品有毒事件此起彼伏通用破产、丰田陷困，品牌经营何去何从……无一不在敲打世人的神经、拷问企业家的良心，面对越来越开放的社会和觉醒的消费者，企业的生存法则又将遇到怎样的挑战？企业的经营管理需要做出怎样的改变？危机管理与应对之道，从来没有像今天这样日益迫切地摆在了企业管理者的面前：选择回避无疑是死路一条，勇敢面对才能把握制胜之道。

课程收益：本课程要解决的问题：危机是什么、危机防什么、危机管什么、危机做什么、危机想什么；并同时告诉你“危机发生前”、“危机发生时”、“危机发生后”的管理与应对之道。

课程特色：讲授与问题讨论结合；案例分析与模拟演练交叉；启发与互动结合。

时间安排：一天

课程大纲：

壹、认识危机

- 1、测测你的危机意识
- 2、丰田章男的眼泪
- 3、好事不出门、坏事传千里
- 4、著名企业家谈危机
- 5、企业危机的时代特征
- 6、企业常见危机举例
- 7、给企业危机下定义
- 8、危机管理的本质就是预防风险、控制风险

贰、预防危机

- 1、列举你所知的体现古人防患意识的成语、俗语、格言
- 2、海恩法则
- 3、蝴蝶效应
- 4、墨菲定律
- 5、没有一个顾客是可以忽视的
- 6、危机管理的作用与意义
- 7、汶川地震中最牛校长与校舍的由来
- 8、投诉是最好的预警
- 9、危机可防、危中有机：在非典中崛起

参、应对危机

- 1、突如其来的现场危机演练
- 2、灾害危机应对：唐山大地震与汶川大地震的不同策略对比
- 3、群体对抗应对：孟连事件
- 4、质量事故应对：三聚氰氨
- 5、舆论危机应对：王石捐款
- 6、公共危机应对：非典时刻
- 7、心理危机应对：下班前一小时的恐惧
- 8、危机应对的一般原则
- 9、危机应对的权变之道

四、化解危机

- 1、企业危机发生后你成了新闻发言人

-
- 2、亡羊补牢
 - 3、举一反三
 - 4、总结经验
 - 5、吸取教训
 - 6、修复形象
 - 7、转危为安
 - 8、王老吉在危机时刻

伍、健全危机管理体制（危机管理 1—7）

- 1、危机管理的一个核心
- 2、危机管理的二个抓手
- 3、危机管理的三个时段
- 4、危机管理的四字口诀
- 5、企业危机的五个特点
- 6、危机管理的六个原则
- 7、危机管理的七个流程

六、危机应对案例解读与课程总结

- 1、丰田应对危机的失策分析
- 2、山西应对地震谣言的危机应对
- 3、乳业危机应对分析
- 4、三株危机失策分析
- 5、罢工危机应对分析
- 6、你经历过的危机处理经验与教训
- 7、危机演练
- 8、课程总结