

# 《大数据时代的危机沟通与应对》

## 【课程背景】

目前，移动互联网、新媒体、物联网的快速发展，以及智能终端、视频监控的快速普及，使得全网数据量呈现爆炸式增长。每天大数据带来的碎片化新闻给大众带来欣喜和刺激的同时，也极大地提升了大众对社会事件的认知水准。这种急速海量传播也悄悄地改变着人们对于公共事件的关注方式。网民的猎奇心理时刻期待每次事件中反转的出现，这很大程度上要求我们尽可能在最短的时间内应对和处理危机事件。这在危机信息预警、正确引导舆论和处理危机事件等方面，给企业带来严峻的挑战，一旦措施不合理，则会严重冲击企业的经营管理和品牌形象，有的是不可逆的。可以说大数据环境下如何传播和构建企业形象是当前每个企业必须面临的现实问题。

企业经营发展过程中无法回避的头痛问题，可能出在研发、生产、资金、物流方面，也可能在人才、销售、市场、管理等部门。有的企业选择绕开问题，但多数选择了积极应对。目前，企业外部环境已经让企业经营变得越来越透明，尤其是上市企业。企业的任何风吹草动都可能引起舆论的关注，正面引导舆论必不可少。言语表达能力、资源综合利用能力、媒体联通能力、一线处理问题能力越来越成为企业管理人员必须具备的基本能力。

## 【课程收益】

- ✓ 了解大数据时代危机的潜在来源及特性
- ✓ 认识“舆商”与“事商”在应对危机中的重要作用
- ✓ 处理危机的方式有哪些
- ✓ 危机管理中的沟通原则和流程
- ✓ 如何在危机发生时正确处理与外界关系
- ✓ 基本掌握操作性很强的危机处理及网络舆情控制方法

## 【课程模式】

培训内容：解读危机处理案例、线上线下方法结合、实现可操作性

## 【课程大纲】

纲要	主要内容	方式
<b>第一部分：社会新常态下为什么急需“舆商”和“事商”？</b>	<p>一、“舆商”与“事商”的具体表现形式；</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1、什么是事商；</li><li>2、什么是舆商；</li><li>3、怎么培养事商和舆商。</li></ol> <p>二、机构与个人“舆商”如何互补；</p> <p>三、鬼谷子如何帮助我们化解社会及企业发展过程中的沟通障碍；</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1、什么叫捭阖之道；</li><li>2、什么叫得其情乃制其术；</li><li>3、什么叫摩之以其欲；</li><li>4、善找第三方的真正含义是什么。</li></ol> <p>四、网络舆情是如何发酵的？</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1、如何撤搞；</li><li>2、对方如何利用事件发酵舆论；</li><li>3、成本加大的两个标志；</li><li>4、快速处理的步骤。</li></ol> <p>五、面对舆论危机如何分角度降低舆论热度？</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1、如何把混乱因素植入物理空间。</li></ol> <p>六、微博和微信在不同事件中的作用？</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1、如何区别微博和微信对不同事件的传播作用；</li><li>2、怎么应对双微。</li></ol> <p>七、舆论危机中如何面对政府、大众和员工？</p>	<p><b>情景模拟对抗部分演练案例：</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1、近日某瓜子生产企业遇到网络造谣，说该企业有两名员工疑似新冠，已经被拉走隔离，企业暂时封闭停产，对库房现存产品大规模排查。据了解，企业没有任何疑似病例，生产销售都很正常。管理层怀疑是竞争对手在销售旺季前的市场操作；</li><li>2、某酒店出现性侵事件，单身女孩入住酒店当晚，凌晨两点左右，一遭陌生男子拿钥匙进入女子房间实施性侵，但未遂，女孩及家属质疑酒店的安保问题并提出索赔；</li><li>3、北京某食品企业，百年老号，其生产销售的月饼非常有市场。一位消费者在八月十五前到超市购买了该品牌的月饼，但回家后发现包装盒上的日期是去年的，随即返回超市并购买了近3万元的该品牌月饼，并致电该企业索要赔偿37万；</li><li>4、河北某食品企业，消费者在超市购买了该品牌的面包，回家后，在食用过程中发现面包中有类似头发的异物，致电企业商讨解决办法，期间也提出500元可以交换吃剩下的并带有异物的面包；</li><li>5、工程分包过程中，在你单位不知情的情况下，分包商没有及时给工人派发薪水，导致工程结束后，大量工人聚集在你单位门口讨薪，并扬言要去市政府找市长评理；</li><li>6、某家具企业，消费者定制了一套装饰柜，安装过程中在墙面不是承重墙的条件下（安装前提一定是承重墙），工人还是安装了。一个月后装饰柜脱落，摆放的工艺品受损严重。</li></ol>
<b>第二部分：如何面对纷繁复杂的多媒体时代</b>	<p>壹、危机处理中面对媒体时内容准备的三个层次；</p> <p>贰、如何理解鬼谷子的‘与贵者言，依于势’；</p> <p>叁、面对资深记者采访的几个关键技巧</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1、内容准备</li><li>2、信息准备</li><li>3、情绪准备</li><li>4、方式准备</li><li>5、环境准备</li></ol> <p>四、网络事件处理中的几个关键点。</p>	

		<p>重，消费者说损毁的瓷器系珍贵古董，提出巨额索赔；</p>
<p><b>第三部分：危机事件处理中需要注意的几项工作</b></p>	<p>壹、 如何跟对方谈？</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1、 什么人适合危机沟通；</li> <li>2、 谈判中需要注意什么。</li> </ol> <p>贰、 如何调整转换情绪？</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1、 弱与强的转化；</li> <li>2、 选代表要注意什么；</li> <li>3、 解释政策的技巧。</li> </ol> <p>参、 如何统筹关系找对第三方？</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1、 善找第三方的两个层面。</li> </ol> <p>四、 突发事件现场管理中的几个关键点：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1、 现场把控；</li> <li>2、 口径调整；</li> <li>3、 对方漏洞。</li> </ol>	<p>7、 近日，你辖区居民约 30 人到北京天安门广场静坐维权，初步了解，是参与了项目集资，本金被骗，因金额较大，追查难度较大，时间拖得比较长，且受害人老人居多，想通过到北京上访引起政府的重视；</p> <p>8、 你企业生产车间突发燃爆，多人受伤严重，面对政府的调查，媒体的质疑，受伤家属的指责，你怎么办？</p> <p>9、 某化工企业近日发生化学品泄漏，周边居民能闻到明显的异味，因为担心饮用水受到污染，附近居民到超市抢购纯净水，当地政府组成调查组入驻企业，责令你企业尽快告知详情并安抚周边居民；</p> <p>10、 你单位员工使用微信不当，转发评论朋友微信文章是使用了不当言论，言辞激进，违反了相关规定，上级政府了解后要求开除此人并对单位年轻人开展思想理论培训，确保不会再发生类似事件；</p> <p>11、 你单位主要领导违反酒驾规定，并被夜查赶上，作为反面教育在当地电视节目中播出，单位信誉受损，企业股票微跌，董事会非常不满意；</p> <p>12、 近日，网络出现负面文章或帖子，怎么处置？</p>
<p><b>第四部分：情景演练</b></p>	<p><b>具体要求：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 每组挑选一个情景，准备 30 分钟（主要是丰富情景内容）</li> <li>2. 小组代表陈述事件经过、已知的具体信息，并给出解决方案。</li> <li>3. 其它组针对解决方案提出质疑和以“如果……,怎么办……”来提问！</li> </ol>	<p><b>主要练习：</b></p> <p><b>提高突发事件应对效率。</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 练习缜密思维、信息收集归纳处理、言语表达及优化、大局视角、瞬时反应、资源分析及利用的能力</li> <li>2. 团队合作、责任分工及领导力等能力。</li> </ol>