

《银行的危机管理与公关素养》

(1天)

课程对象：

- ✚ 银行的高层、中层、基层员工；

课程目标：

- ✚ 建立银行自身的危机意识；
- ✚ 了解银行危机管理的关键在于预见；
- ✚ 掌握银行危机管理的内涵与应对流程；
- ✚ 掌握银行危机的可能来源；
- ✚ 掌握银行危机的应对原则；
- ✚ 掌握危机中媒体应对方法；
- ✚ 如何有效避免媒体的放大效应；

课程大纲：

预见——反应

第一部分 银行自身对危机的预见机制

一、银行自身的危机意识

——银行是“弱势群体”吗？

——案例分享：周边银行带给顾客的不同感受：无奈或感动

——问题：你愿意将所有的钱都存入哪一个银行？

——问题：“知难”与“行难”：哪一个更难？

1.时代广场的国债计数器

2.史玉柱的“企业的十三种“死法””对银行有哪些借鉴意义？

3.危机意识：“今天开业，何时倒闭”？

——天津大海食品有限公司给我们银行的巨大的启示：

——银行是不是就“永续经营”下去了？

4.关于危机的两个定律

5.银行危机的4个共性特征

6.“亡羊补牢”对银行到底还有多少现实的意义？

第二部分 银行对危机的反应机制

壹、 银行危机的具体来源分析与应对

——来源越清楚，方法越到位，执行越彻底，（危险+机会）中的后者效应越明显

——问题 1：银行有没有归纳与总结以前的“问题”？

——问题 2：银行有没有对问题进行分析探讨并形成固定的“文案”？

——问题 3：应对危机的预案有没有征询所有员工的意见？

- 顾客对银行服务的“挑剔”：温水煮青蛙；
- 银行自身领导带来的危机；
- 银行内部的劳资纠纷；
- 银行存款的“消失与转移”；
- 银行理财产品的“诸多问题”；
- 银行的财务丑闻：到底该不该兑现“以前的以前的承诺”；
- 与顾客之间的纠纷；
- ATM 机吐钞到底该不该如何面对？
- 出门“概不认账”到底该不该？
- 管理失控造成的危机：“巴林银行事件”
- 社会危机转嫁到银行。

二、 银行危机的传播管理

——问题 1：银行有自己的危机管理小组吗？

——问题 2：银行有自己的新闻发言人吗？

——问题 3：银行有没有经常的危机演练与应对？

——问题 4：银行有没有对本行业与非本行业的危机进行研讨与总结？

1. 银行危机的应对原则
2. 银行危机的最佳应对结果：达成双赢模式
3. 银行危机处理的 3T 原则
4. 银行危机面对的 4 个“度”
5. 面对银行危机的“三大议题”最为重要
6. 银行危机处理流程

7.银行危机应对 5 大忌

8.银行危机公关 5S 原则

三 . 银行危机应对过程中的媒体应对与公关

——问题 1：银行是不是仍然处于“闭关锁国”中的孤岛？

——问题 2：银行在“弱势群体”的情况下有没有“强势”的想法与应对？

——问题 3：银行如何处理好自己的公共关系？

1.银行必须认识并积极的与媒体“打交道”

2.银行必须有自己的核心友好记者圈

2.如何主动与媒体建立“深厚”的友谊

3.银行的危机传播面对媒体“忌讳”

4.银行对媒体的应对要点