
“医院舆情管理与媒体应对”培训

---项目建议书

课程目标

- 正确认知舆情危机定义、种类、特性，洞悉舆情本质，从而了解舆情危机管理的重要性。
- 了解舆情危机管理的实务操作，从如何正视组织的弱点、洞悉舆情危机发生前的细微征兆，并且掌握先机，在第一时间化解舆情危机，甚至化危机为转机，强调组织需要一套有效的舆情管理概念。
- 危机管理小组成员，如何以成熟心态面对舆情危机，并做成快速反应。
- 如何制定舆情应变计划，应该包含哪些重点？确切的掌握危机处理原则、沟通观念和技巧。

课程安排

2天16课时

培训对象

中高层管理人员、客服、法务部门的骨干等

课程纲要

主题	内容
一、什么才是舆情危机？别把“令箭”与“鸡毛”搞错了	<ul style="list-style-type: none">● 何谓「舆情危机」● 舆情危机的特性● 舆情危机的定义● 舆情危机的种类● 舆情危机管理的定义与范围
二、舆情危机是可以预测的？还是突如其来的？怎么才能当事前诸葛亮？	<ul style="list-style-type: none">● 如何定义医院舆情危机？● 案例：这个现象是不是舆情危机？● 舆情危机引发的冲击为何？● 谁该负责组织内的舆情危机管理？● 危机管理顾问的职责为何？● 危机处理的流程化管理● 案例：舆情如何激化放大的

<p>三、洞悉舆情危机本质</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 舆情危机是无法预测的吗？ ● 何种类型的组织容易受到舆情危机侵袭 ● 舆情危机警讯的侦测—判断组织弱点的最佳方法 ● 列出组织弱点的优先处理的指导原则
<p>四、正确处理与媒体关系</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 医院与媒体关系的误区 ● 与媒体建立良好关系 ● 媒体关系评测 ● 建立媒体关系的基本原则 ● 建立关系的要素：维持密切关系、可信性和符合期望 ● 相关人关系的评估
<p>五、危机应变计划与媒体应对</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 舆情危机准备的工作重点与项目 ● 舆情危机应变小组工作内容 ● 舆情危机应变计划的要项与制定 ● 媒体应对的基本原则 <ul style="list-style-type: none"> ◇ 第一时间原则 ◇ 第三方原则 ◇ 息事宁人原则 ◇ 口径统一原则 ◇ 留有余地原则 ◇ 真实可信原则 ● 与记者沟通的技巧 ● 如何避免陷入沟通陷阱 ● 声明的撰写和发布 ● 危机新闻发布会的注意事项 ● 如何应对媒体采访 ● 发言人的特质与训练 ● 练习：你是个合格的发言人吗？ ● 发言人的媒体任务 ● 发言人常见的棘手问题
<p>六、理性面对舆情危机</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 舆情处理六大原则 ● 舆情处理三不原则 ● 危机处理传播原则 ● 与利益相关人进行直接沟通 ● 危机处理的执行机构 ● 舆情危机复原重建工作与学习
<p>七、与员工的沟通</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 在危机期间如何与员工沟通

	<ul style="list-style-type: none"> ● 与员工有效沟通的关键 ● 在危机期间，与员工的沟通方式与注意事项
<p>八、做好舆情管理</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 加强日常监测工作 <ul style="list-style-type: none"> ◇ 锁定监测的主要渠道 ◇ 舆情分类 ◇ 网络舆情的监测周期 ◇ 舆情评估 ◇ 敏感问题重点查办 ● 网络舆情疏导 <ul style="list-style-type: none"> ◇ 网络舆情评论员的任务 ◇ 网络舆情疏导的四种方法 ◇ 网络舆情疏导的具体步骤 ● 寻找意见领袖 <ul style="list-style-type: none"> ◇ 意见领袖的作用 ◇ 意见领袖的确定标准 ◇ 寻求意见领袖的理解和支持 ● 加大与网民的沟通 <ul style="list-style-type: none"> ◇ 与网民的沟通方式 ◇ 对网民反映的问题要及时回应 ◇ 对网民提出的建议进行梳理