

企业公共关系与危机管理

主讲：胡金华

课程目的

遇到危机的时候，你绝对不可以改变事实，但是可以改变公众对你的看法。公共关系是关于信息传播、关系协调和形象管理的一门现代管理科学。危机管理是公共关系领域中一个关系到企业生存发展的重要问题。本课程帮你在遇到危机的时候能尽量化解危机，为公司挽回或尽量减少损失，顺利度过难关。

课程对象：

企业管理层、公关部

课程时长：

1天 pm9:00—12:00 pm14:00-17:00

课程提纲：

一、公共关系——危机管理的核心

- 1、公关的误区
- 2、公共关系定义
- 3、公共关系管理和目标
- 4、公共关系要素和功能

二、危机管理概说

- 1、危机的定义与特征

- 2、危机管理的定义、职能及原则
- 3、危机沟通的特点
- 4、危机管理的三个阶段:预防、准备和补救

三、危机管理不同阶段要点

- 1、危机前：危机的预蓄
- 2、危机中：危机的处理
- 3、危机后：危机的恢复

四、危机利益相关者

- 1、什么是利益相关者
- 2、危机利益相关者的分类

消费者

政府

媒体

五、危机中媒体应对策略与新闻发布技巧

- 1、危机公关的目标
- 2、组织危机会议
- 3、应对媒体采访
- 4、新闻发言人
- 5、危机公关应避免的一些陷阱

备注：本课程将根据企业实际培训需求予以适当调整，形成唯一的解决方案。