
基层管理者舆情素养提升

主讲人：马龙照

一、自媒体时代舆论传播特征

- 1、迅速零碎：我说你听、我说你问、你问我答、你说我说
- 2、聚焦裂变：媒体传播中的“一灯三镜”
- 3、互为逆向：物竞天择&舆竞天择
- 4、海量多源：多方角度、多方观点交汇

案例分析：

- ❖ 李宁新品服装设计被指“鬼子帽”事件
- ❖ 海天味业添加剂日本“双标”事件

二、基层管理者舆情素养问题

- 1、对舆情信息敏感度缺失
- 2、面对舆论监督持抵触、畏惧心理
- 3、面对公众情绪无有效应对方法
- 4、缺少舆论传播规律的基本认知

案例分析：

- ❖ 中铁三局项目部招聘信息事件
- ❖ 深圳 COCO 兔翻红事件
- ❖ 郑州张红英错过女儿成人礼事件

三、基层管理者舆情素养提升的方法

(一)、提升对舆情危机有效识别

- 1、情境一：谣言、中伤、诬告
- 2、情境二：误解、冤枉、失误
- 3、情境三：自然灾害、突发事件、低概率事件
- 4、情境四：明显过失、违法犯罪、故意隐瞒

案例分析：

- ❖ 中建八局工程点欠餐费事件
- ❖ 央视“315 晚会”曝光企业

(二)、掌握应对危机的“五度原则”

- 1、拼速度；第一时间抓住问题核心，看清楚到底发生了什么；
- 2、讲态度；敢于认错，不逃避责任，敢负责的人更值得信赖；
- 3、做深度；立刻开展调查，力求真相，给出实锤，解除公众疑虑；
- 4、有温度；关切利益相关方，说话有温度，将受众的情绪关切到底；
- 5、拿尺度；语言表达准确，保持克制，避免歧义。

案例分析：

- ❖ 工商银行面对网络负面舆情的有效回应
- ❖ 新东方俞敏洪错误言论事件

(三)、避免舆论回应中的常见误区

- 1、事实真相不等于公众认知；
- 2、解决事情之前最好先解决心情
- 3、舆情不是敌情，慌乱等于灾难
- 4、理论模型：认知、行动、反馈、传播

四、舆情公关实战方法

- 1、企业高管在网上被人举报，该怎么办？
- 2、客户过度维权敲竹杠，该怎么办？
- 3、员工行为无意间引发众怒，该怎么办？
- 4、企业说错话，删帖引发更多关注，该怎么办？
- 5、自家广告惹了祸，越解释越乱，该怎么办？
- 6、记者突然上门采访，质问你的过错，该怎么办？
- 7、网络段子有损企业品牌形象，该怎么办？
- 8、如何在 10 分钟内，起草一份无歧义的对外声明？

【课程特色】

案例分析、情景演练、短片播放、互动性强、新闻事件引入、深入浅出、逻辑性强

【授课对象】

央国企项目经理、基层管理人员、企业营销策划部门、机关事业单位干部、新闻宣传中心等

【授课时长】

3-12 个小时（半天-两天）