

《企业公共关系管理》

◆ 课程介绍：

随着社会的多元发展以及企业自身融入社会的触角增多，企业与各个关联方的关系呈现出多元化和复杂化的特性，特别是企业与政府、媒体、公众、客户等关联方的关系。企业为了自身的发展，管理好与各个关联方的公共关系就显得尤为重要，所以公共关系首先是一种状态，任何一个企业都处于某种公共关系状态之中，或关系好、或一般、或差，同时公共关系又是一种活动，当一个企业有意识地、自觉地以及努力地采取措施去维持、改善和加强公共关系好的状态时，就是在从事公共关系活动。

本课程在描述公共关系状态的基础上，主要内容就是企业公共关系管理活动的具体实施。特别在当下政府对企业的监管力度加大、新媒体越来越发达、社会透明度增加、公众客户维权意识增强的大背景下，学习并掌握公共关系管理的应急预案、实战操作、处置方案等内容就显得重要而且迫切！

特别是企业遇到危机的时候，企业不可以改变事实，但是可以改变政府、媒体、公众与客户等对企业的看法。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，而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。

◆ 课程目标：

1. 领会公共关系管理的现实意义
2. 弄懂公共关系管理的6个要求
3. 掌握公共关系管理的4个实操
4. 开展公共关系管理的4个实战
5. 实施公共关系管理的5个方案

◆ 课程大纲：

第一讲．企业的自身公共关系分析（案例分析）

1. 企业需要管理的4类公共关系
2. 公共关系的4个基本核心要素
3. 企业公共关系的5个网络背景
4. 公共关系管理的4个整体框架

第二讲．企业公共关系管理的6个要求（案例分析）

1. 关心政策，积极配合主管部门
2. 统一口径，策略应对媒体质疑
3. 诚心沟通，尽力赢得各方理解
4. 低调处理，暂避对抗雪上加霜

5. 转危为安，寻找契机重获市场
6. 积极公益，再塑良好社会形象

第三讲·企业公共关系管理的4个实操内容（案例分析、互动研讨）

1. 企业公共关系管理的6项实务
2. 企业公共关系管理的4个原则
3. 企业公共关系管理的2个准则
4. 企业公共关系管理中5大背景

第四讲·开展公共关系管理的4个实战——企业与政府之间的关系（案例分析）

1. 企业处理好与政府关系的重要性
2. 企业要关注主管部门的2个心态
3. 呼吁各职能部门放管服应该到位
4. 企业发生危机时应积极政府公关

第五讲·开展公共关系管理的4个实战——企业与媒体之间的关系（案例分析）

1. 企业要重视全媒体
2. 企业像了解客户一样去了解所有媒体
3. 企业有“鸵鸟思维”行吗
4. 企业如何主动建立与媒体的良好关系
5. 企业正确对待曝光报道
6. 媒体应对与舆情管理的4个预案
7. 传统媒体面对面的3个方式与4点注意事项
8. 网络媒体与新媒体舆情4个管理要点
9. 企业回应传统媒体和网络媒体的4个内容
10. 企业与媒体从合作走向双赢

第六讲·开展公共关系管理的4个实战——企业与公众之间的关系（案例分析）

1. 公共关系管理中，公众最关心什么
2. 网络背景下公众的组织化、串联化趋势渐强
3. 企业需要公关时，以最快的速度与客户接触
4. 企业要引导和把握公众的情绪

第七讲·开展公共关系管理的4个实战——企业与客户之间的关系（案例分析）

1. 企业公共关系管理中，客户沟通4建议
2. 企业为了预防突发事件，要多替客户考虑
3. 企业如何应对投诉与维权，特别是群诉
4. 客户满意度的相对性

第八讲·企业掌握5点可操作的公共关系管理方案（案例分析、互动研讨）

1. 企业成立公共关系管理小组
2. 对内加强各级人员之间协调
3. 对外展开各关联方之间沟通
4. 企业引进权威介入公关管理
5. 总结复盘形成公关制度体系

附加 . 企业危机公关的实操演练 (案例分析、互动研讨)

1. 演练准备：
 - (1) 回顾实操
 - (2) 确定案例
 - (3) 场景设置
 - (4) 模拟分组
 - (5) 角色分配
 - (6) 物品准备
2. 演练实施：
 - (1) 集体讨论
 - (2) 方案成稿
 - (3) 上台演练
 - (4) 分析点评
 - (5) 改进演练
 - (6) 复盘总结