

《员工危机意识塑造与处理危机能力建设》

◆ 课程大纲：

第一讲. 员工危机意识塑造与能力建设的现实意义 (案例分析)

1. 企业员工为什么要塑造危机意识
2. 企业员工要认识危机意识的价值
3. 企业内外危机的常态化与动态化
4. 让寒气传给企业每个员工及岗位
5. 企业最小的业务作战单位很重要
6. 提升危机意识与处理能力是关键

第二讲. 员工从企业内外 2 个方向塑造危机意识，提升处理危机能力 (案例分析)

1. 员工要学会洞察企业内外常见的 8 类危机
2. 普通员工与优秀员工的 10 个不同
3. 最长的脚趾（员工）最先知道疼（客户）
4. 让听得见炮声的员工参与危机管理

第三讲. 员工危机意识塑造和处理能力建设的 8 个要求 (案例分析)

1. 居安思危，培养全员危机意识
2. 未雨绸缪，形成危机管理体制
3. 防微杜渐，内部传播排除险情
4. 防范未然，建立危机预警系统
5. 融会贯通，处好外部典型关系
6. 勇于承担，危机资源技能保障
7. 弥补过失，制定危机预防方案
8. 总结经验，谨防危机事件重演

第四讲. 危机意识塑造和处理能力建设的 4 个整体框架 (案例分析)

1. 潜伏期的预防与预警
2. 爆发期的应急与公关
3. 处理期的应对与行动
4. 恢复期的总结与管理

第五讲. 危机意识塑造和处理能力建设的 8 个初步开展 (案例分析)

1. 企业员工危机意识与能力的测评
2. 员工价值观标准的量化和绩效的量化
3. 企业对员工了解多少以及授权多少
4. 精准定义员工的积极性、责任心、能力、靠谱

5. 强化员工团队思维、防范职场危机
6. 员工职场危机意识和自律意识教育
7. 员工真正的安全感的3个方面
8. 引导、理解、鼓励、教育与带动员工

第六讲. 员工在企业外部危机处理中需要配合的5项实操 (案例分析)

1. 员工配合企业危机处理的4个要求
2. 员工配合企业危机处理的6项实务
3. 员工配合企业危机处理的4个内容
4. 员工配合企业危机处理的4个实战
5. 企业危机应对的5个方案

第七讲. 员工对待企业内部危机的4个认知以及实务操作 (案例分析)

1. 员工正确对待危机是企业良性经营的前提
2. 员工积极参与内部危机管理, 练好企业“内功”
3. 员工陪伴企业“冬补”→“冬练”→“冬泳”
4. 员工协助企业转危为机