

《新媒体舆情防范与应对》

◆ 课程大纲：

第一讲．正确认识新媒体舆情，以做好舆情防范与应对（**新媒体舆情案例展示**）

- 1．分析当下自媒体环境，研判新媒体舆情
- 2．洞察企业自身的内外 2 个媒体舆情场景
- 3．网络时代媒体舆情 3 个特性及 2 个对策
- 4．企业的舆情防范与应对的媒体关系策略

第二讲．企业新媒体舆情防范的 4 项实务操作（**新媒体舆情案例分析**）

- 1．要特别预防基层引发新媒体舆情
 - (1) 关注业绩的同时关注所有媒体
 - (2) 让舆情防范成为企业工作的一部分
 - (3) 新媒体时代，新媒体舆情频出
 - (4) 要认识到新媒体舆情防范的重要性
- 2．新媒体舆情防范的“4 句箴言”
 - (1) 企业不要有“鸵鸟思维”
 - (2) 与媒体相处方式的多元化
 - (3) 双赢关系替代灰色关系
 - (4) 主动引导媒体舆情
- 3．员工新媒体舆情预防的 4 个要点
 - (1) 培养全员新媒体舆情意识
 - (2) 形成新媒体舆情管理体制
 - (3) 内部传播排除新媒体舆情
 - (4) 建立新媒体舆情预警系统
- 4．企业新媒体舆情防范的 4 个实操
 - (1) 处好内部与外部典型关系
 - (2) 新媒体舆情资源技能保障
 - (3) 制定新媒体舆情预防方案
 - (4) 谨防新媒体舆情事件重演

第三讲．企业新媒体舆情应对的实务操作（**新媒体舆情案例分析**）

- 1．新媒体舆情应对的 4 个预案
 - (1) 媒体接待、安排采访与临场应对
 - (2) 新闻发言人设置要求
 - (3) 沟通会、说明会流程
 - (4) 新媒体舆情管理的制度
- 2．媒体舆情事件中应对传统媒体的 3 个方式与 4 点注意事项

- (1) 一对一
 - (2) 一对多
 - (3) 多对多
 - (4) 沟通会、说明会的注意点
3. 网络媒体与新媒体舆情 4 个管理要点
 - (1) 系统监测网络舆情
 - (2) 网络舆情监控与确定
 - (3) 网络舆情危机的性质分析
 - (4) 网络舆情应对的三个误区
 4. 回应传统媒体和网络媒体的 4 个内容
 - (1) 态度类、立场类、行动类、状况类？
 - (2) 原因类、责任类、过程类、影响类？

第四讲 . 企业如何具体应对新媒体舆情事件 (新媒体舆情案例分析)

1. 新媒体舆情事件应对的 4 个要求
 - (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
2. 新媒体舆情事件应对的 6 项实务
 - (1) 新媒体舆情事件信息的获取传递
 - (2) 新媒体舆情事件应对机构的建立
 - (3) 新媒体舆情事件事态的初步控制
 - (4) 新媒体舆情事件的整体全面评估
 - (5) 新媒体舆情事件应对计划的制订
 - (6) 新媒体舆情事件应对计划的实施
3. 新媒体舆情事件应对的原则和准则
 - (1) 新媒体舆情事件应对的 4 个原则
 - (2) 新媒体舆情事件应对的 2 个准则
4. 形成新媒体舆情事件应对的 5 点方案
 - (1) 成立新媒体舆情事件应对工作组
 - (2) 企业对内加强各级人员之间协调
 - (3) 企业对外展开各关联方之间沟通
 - (4) 企业引进权威介入舆情事件应对
 - (5) 总结复盘形成舆情事件应对体系

第五讲 . 新媒体舆情防范与应对的实操演练 (新媒体舆情案例分析、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