

《危机处理与媒体应对》课程大纲

陈清

【课程对象】中高层管理人员

【课程方法】讲授、情景模拟、案例分析、小组研讨、演练

【课 时】1-2 天

【课程大纲】

第一部分、危机与危机管理

- 1、危机的定义、特点
- 2、危机管理的目标
- 3、危机管理体系的构建
- 4、危机处理成功、不成功案例分析

第二部分、危机预防

- 1、危机意识的培养
- 2、危机预警系统的建立
- 3、预警级别与报告制度
- 4、危机预案的制定
- 5、预案评估
- 6、预案演习

第三部分、危机处理

- 1、危机处理的基本原则
- 2、危机处理的步骤
- 3、危机处理的关键
- 4、危机决策的四大特性

5、分组演练：危机决策情景模拟演练

第四部分、危机公关

1、危机中媒体应对常见问题与误区

- 对舆情置之不理
- 心存侥幸 推卸责任
- 对突发事件反应迟缓
- 情绪控制不当
- 拒绝记者 封堵消息

2、正确认识媒体

3、正确把握与记者的关系

4、积极引导媒体参与危机处理

- 主动引导媒体参与舆情处理
- 注重信息公开
- 让公众看到我们在行动

4、媒体应对的六大要点

5、如何接受媒体采访？

- 学会倾听，预测问题，心中有数
- 早做准备，研究口径，保持主动
- 请示上级，各方相商，，斟酌口径
- 学会利用问题，传播核心信息
- 电话采访，原则上不直接回答，最好采用邮件的方式进行回复
- 电视采访，注意衣着得体、语言连贯、避免过多的表情和小动作

6、如何回答敏感问题？

- 敏感问题表态度
- 常识问题讲科普
- 积累问题多沟通
- 发展问题倡价值

7、如何开新闻发布会

8、如何发挥好自有媒体的独特作用？

9、现场演练：角色扮演，如何召开新闻发布会，如何接受媒体采访

第五部分、舆情管理

1、当前舆论环境分析

2、新媒体时代舆情传播特点

- 新媒体的含义及特征
- 互联网创造了新的信息传播规律
- 新媒体时代舆情传播六大特征

3、舆情应对与处置策略

- 加强舆情监测与研判是舆情处置的前提
- 舆情监测的五大关注点
- 舆情演变四个阶段
- 舆情应对策略与技巧分析

4、舆情处置的三种境界

- 力避“化危为险”
- 力求“化危为安”

- 力争“化危为机”

5、建立有效的舆情管理机制

- 建立规范完整的考评体系
- 建立培训保障体系
- 建立国内外专业支撑体系
- 构建“大舆情”组织平台
- 建立新闻发言人工作机制
- 建立意见领袖沟通机制
- 建立公共关系维护机制
- 建立内部问题解决机制