

《赢在公关：房企公共关系与谈判技巧实战》

课程大纲（升级版 - 2023）

涂山青 讲授

【课程对象】

房企董事长/总经理/副总经理/销售总监/公关部长/中层管理/客服经理/相关岗位人员

【课程介绍】

房地产是高风险行业。

房地产企业一方面产业链长，合作伙伴多，对外关系协调和公关任务重、压力大；另一方面，房地产项目开发周期长，环节多，风险大。在日益激烈的市场竞争中，危机事件的爆发往往猝不及防。稍有不慎就会让企业跌入万丈深渊。这样的教训太多太多……

资深房地产公关专家涂山青老师携长期行业经验积累，结合目前中国房地产行业实际，全面剖析房地产企业项目开发与运营过程中的危机“风险点”，结合行业大量经典案例分析与点评，深入探讨房企对外公关与危机管理的有效方法与策略，实现企业“内求团结、外求发展”。

【课程收益】

通过本课程学习，你将达成如下目标：

1. 认识房地产企业项目开发特点及危机“风险点”，学会辨识危机。
2. 认识房企公关的本质特征，掌握房企公关规律与技巧，以及危机管理与公关应对方法和程序。
3. 通过经典案例分析、情景模拟与互动讨论，掌握房企公关策略与危机管理技能，提升企业形象，实现企业“内求团结、外求发展”。

【课程特点】

全真干货，倾囊相授。精！准！狠！

拒绝平庸！我们不做无效的培训。

讲师视野宏大，课程高屋建瓴。贴近市场，注重实战，思路开阔，方法有效。全程案例剖析，标杆地产企业实战案例全面解析。

策略引领，步骤分解，方法演绎，实战实训！让参训学员从观念到心态到方法到技能全面提升。

【培训时间】1~2天

【课程主要内容】

【课程导入】

【视频观看】引发思考：如何认识和处理危机公关？

一、认识房企公共关系

1. 什么是公共关系

- (1) 公共关系的概念
- (2) 公共关系的内涵

- (3) 公共关系的本质
- 2. 房企建立新型外部关系的必要性分析
- 3. 新形势下房企六种关键外部关系分析
 - (1) 客户关系
 - (2) 公众关系
 - (3) 媒体关系
 - (4) 政府关系
 - (5) 伙伴关系
 - (6) 内部关系

二、房企全员公关体系建设

- 1. 如何理解房企全员公关
 - (1) 什么是房企全员公关
 - (2) 房企公关的基本职能
- 2. 房企“1+N”公关系统建设
 - (1) 强有力公关部的设立
 - (2) 全员公关意识的培养
 - (3) 全员公关制度的建立

三、房企公关的十大策略

- 1. 人际公关策略
- 2. (政府) 项目公关策略
- 3. 媒介公关策略
- 4. 软文公关策略
- 5. 活动公关策略
- 6. 公益公关策略
- 7. 户外公关策略
- 8. 节日公关策略
-

四、房企公关谈判策略与技巧

- 1. 房企公关谈判形式
- 2. 优秀公关谈判人员的必备特征分析
- 3. 房企公关谈判准备
 - (1) 人员准备
 - (2) 资料准备
 - (3) 物料准备

(4) 心理准备

4. 房企公关谈判技巧

(1) 公关谈判的基本战术分析

(2) 公关谈判的表达技巧

(3) 面对不同性格的对手处理策略

(4) 谈判中打破的僵局六个秘诀

(5) 谈判中争取主动的八项技巧

(6) 公关谈判达成一致的五大方法

五、房企公关危机处理策略

1. 房企公关危机的表现

2. 房企危机公关 5S 原则

3. 危机公关的六大处理流程

4. 房企应对公关危机的八大策略

5. 面对危机的 8 种常犯错误及其校正

六、经典案例解析

标杆企业相关案例解析：万科、碧桂园、恒大、万达、华夏幸福

七、交流与互动 (15~20 分钟)

课程结束。谢谢参与！