

《房地产企业危机管理与有效公关应对及经典案例深度解析》课程大纲 (2023 - 升级版)

主讲：涂山青

【课程对象】

企业董事长/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……

房地产资深专家涂山青老师携长期行业经验积累，结合目前中国市场实际，全面剖析房地产企业项目开发与运营特点及危机“风险点”，结合行业大量经典案例分析与点评，深入探讨企业危机管理与有效公关应对的方法和策略，帮助您的企业转“危”为“机”。

【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. 熟悉房地产企业危机事件发生的表现与过程，认识企业危机管理与公关应对的方法和程序。
3. 通过经典案例分析、情景模拟与互动讨论，掌握危机管理与公关应对策略与途径，提升企业危机处理能力，有效化解风险，提升企业形象。

【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、从房地产项目开发特点认识危机与危机公关

1. 房地产企业项目开发特点
2. 房地产项目开发全过程危机“风险点”梳理

- (1) 项目拿地过程中的危机“风险点”
- (2) 项目规划中的危机“风险点”
- (3) 项目认筹过程中的危机“风险点”
- (4) 项目开盘过程中的危机“风险点”
- (5) 项目交房过程中的危机“风险点”
- (6) 项目物业服务中的危机“风险点”
- (7) 房地产企业管理过程中的危机“风险点”

3. 房地产企业危机公关的特点

- (1) 什么是危机公关
- (2) 危机公关的特点

二、应对危机：企业危机公关策略

1. 危机公关的企业内部保证
2. 危机公关的五个阶段分析
3. 危机公关的六大处理流程
4. “5S 原则”在房地产危机公关中的应用

【案例 6】某房企危机公关中的 5S 应用技巧

5. 面对危机的 8 种常犯错误及其校正
6. 危机公关的八大实施策略

【案例 8】某房企危机处理案例

三、互联网时代的危机传播及预防与应对策略

1. 互联网时代危机传播形式
2. 互联网时代危机传播特点
3. 互联网时代危机预防
 - (1) 公司突发舆情的危机预防
 - (2) 售楼现场/活动现场危机预防
 - (3) 房屋质量问题的危机预防
 - (4) 安全事故的危机预防
 - (5) 客户投诉（群诉）的危机预防
 - (6) 客户服务中的危机预防

【案例 9】某房企危机公关中的网络传播技巧

四、危机公关中不同对象的心理分析及应对技巧

1. 事件当事人（受害人）心理及应对技巧
 - (1) 事件当事人的心理分析
 - (2) 事件当事人应对技巧

2 . 公共媒体心理及应对技巧

- (1) 公共媒体的心理分析
- (2) 公共媒体的应对技巧

【案例10】

3 . 社会公众心理及应对技巧

- (1) 社会公众的心理分析
- (2) 社会公众的应对技巧

【案例11】

4 . 内部员工心理及应对技巧

- (1) 内部员工的心理分析
- (2) 内部员工的应对技巧

【案例12】

5 . 政府部门心理及应对技巧

- (1) 危机事件政府部门的心理分析
- (2) 政府部门的应对技巧

【案例13】

【经典干货】房企危机事件中常犯错误梳理及“处理对策 20条”

五、管理危机：危机公关有效防范

- 1 . 预防危机：制定危机管理预案
- 2 . 管理危机：危机管理制度
- 3 . 提升能力：企业危机公关八大能力
- 4 . 声誉修复：危机处理中的品牌维护六大方法

【案例14 - 18】标杆房企危机事件综合处理案例

【经典案例】某 500 强企业品牌管理手册

【附】课程剖析的部分危机公关案例一览

【案例 1】项目征地征来的风险

【案例 2】看标杆房企怎样与“钉子户”过招

【案例 3】标杆房企如何应对在建项目“三连塌”

【案例 4】标杆房企如何处理红线外“垃圾场事件”

【案例 5】标杆如何处理“降价维权”事件

【案例 6】一则广告引来重点大学投诉的处理

【案例 7】竞品踩盘现场冲突记

【案例 8】知名房企的客户群诉应对

【案例 9】项目交付现场的突发事件处理

- 【案例10】项目交付后的质量投诉应对
- 【案例11】公司掌门人如何应对小区泳池溺水事件
- 【案例12】标杆房企如何应对政府的整改要求
- 【案例13】某标杆房企公关危机的“十个自救”及得失评析
- 【案例14】一场与网络“水军”的阵地战
- 【案例15】从兄弟联手到撕逼大战
- 【案例16】如何分析某标杆房企“占领报社”事件
- 【案例17】标杆房企危机中记者会的十个失误

.....

交流与互动 (15 ~ 20 分钟)

课程结束。谢谢参与！