

舆情风险管理及危机公关策略

大纲

【授课目标】

1、帮助中高层管理者们认清银行业发展总体态势，了解并熟悉基本的舆情风险应对流程及策略

2、帮助一线工作人员掌握基本的应对技巧和防范意识

3、为相关处室提供解决思路和方法

4、为各级管理部门提供解决思路和方法

【授课教师】

牛箐

【授课地点】

待定

【授课方式】

视频教学 + PPT 讲授 + 案例分析 + 课堂讨论 + 团队作业

【授课时长】

3 课时（半天）

【课程大纲】

一、舆情概念及理论

1、广义概念和狭义概念

2、“舆论场”概念

二、舆情工作的核心环节及要点

- 1、舆情的形成过程
- 2、舆情的传播规律
- 3、舆情研判

三、舆情应对 9 大主要策略

- 1、积极且乐观面对
- 2、信息有效公开
- 3、适时回应舆情
- 4、谨慎梳理汇报
- 5、鼓励本土化处理
- 6、善用“切割”战术
- 7、积极发展“盟友”
- 8、利用网络互动规律
- 9、妥善与媒体沟通

四、危机管理的路径及思路

- 1、危机处理时应避免的陷阱
- 2、危机处理 10 大原则
- 3、危机沟通的 7 大策略及方法

五、舆情危机的案例及总结

- 1、自然灾害事件处理分析
- 2、网点意外事件处理分析
- 3、客户意外事件处理分析

六、互动与总结