

《管理者的危机处理及策略运用》

【培训目标】培训管理者在危机环境中有效处理和应对危机，提升危机管理能力和策略运用能力。

【培训大纲】

一、危机管理概述

- 危机的定义和特点
- 危机对组织的影响

二、危机预防和准备

- 危机预测和识别制定
- 危机管理计划建立
- 危机应对团队

三、危机管理原则和策略

- 危机管理原则和理论
- 危机管理的策略和方法
- 危机管理流程和步骤

四、危机管理中的沟通技巧

- 危机沟通的重要性
- 危机沟通原则
- 危机沟通技巧和策略

培训中应融入实际案例分析和演练，帮助管理者更好地理解和应用所学知识。培训过程中可以结合小组讨论、角色扮演和团队合作等活动形式，增强学员的参与度和互动性。