

危机管理

概述

在信息时代，有两种人、两种机构、两种组织：要么遭遇危机收到重创，要么遭遇危机受损较轻。也就是说危机一定会发生且无法避免，关键在于如何能够去面对危机减少伤害，甚至转换危机为转机。

犯错是人类最古老的天性之一，人类的行为习惯并没有发生改变，然而改变的是信息被创建、传输、使用的方式，现在和十年前相比，已经是大相径庭。危机成为常态的原因是：信息传播渠道的激增，信息传输的速度奇快，人们对所收到的信息信任度的坍塌，个体选择性搜查、利用信息的能力很强，以及信息新的社交属性。

创业是一个令人兴奋和痛苦的过程。一方面乐观地计算未来的价值；一方面处理每天出现的问题，更麻烦的是所有发生的问题是没有前例可循，而不同人对于事情的看法和价值观不同，让整个创业的过程更为痛苦。因此，创业的企业需要一些统一的价值观、技巧和工作方式。犯错的天性与信息传输的变化，创造效用层叠。

面对危机来临的反应方式已经没有选择，只有直面危机建立信任，停止自己挖坑，不要继续愚蠢行为、用原则指导行为、维护信誉。本课程将会结合危机管理的现代理论及技巧，并结合企业的实际案例，以增强学员学习的效果。

学习流程

在课程中，学员将通过不同形式学习活动，来学习以下课题：（这些活动将包括小组与全体讨论、个人与结对练习，视频观看等…）

- 危机已经成为生活的常态
- 直面危机的法则
- 降低危机伤害的十大策略

《危机管理》

模块	课程大纲	时间分	教学方法
课程导入	<ul style="list-style-type: none"> • 开场（客户方） • 破冰活动 • 研讨公约 • 课程介绍 • 讨论：学员面临的挑战是什么？ 	30分	<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 猜猜看 • 小组讨论
第一单元 危机已经成为生活的常态	<ul style="list-style-type: none"> • 危机已成为常态 • 危机已成为常态的四个原因 • 直面危机的三条法则 • 活动：现况分析及可能发生的危机 	90分	<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 个人活动 • 小组讨论
第二单元 直面危机的法则	<ul style="list-style-type: none"> • 停止挖坑，常见信任 • 勿行伤害之举 • 按照原则行事 • 维护你的信誉 • 活动：检验过去的危机案例，检验原则 	60分	<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 个人活动 • 小组讨论
第三单元 直面危机的策略 - 充分发布信息、找准核心受众	<ul style="list-style-type: none"> • 策略一：充分发布信息 <ul style="list-style-type: none"> - 策略说明 - 常犯的误区 - 处理的方式 • 策略二：找准核心受众 <ul style="list-style-type: none"> - 策略说明 - 常犯的误区 - 处理的方式 • 活动：案例研究 	120分	<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 个人活动 • 小组讨论
第四单元 直面危机的策略 - 切勿火上浇油、细节决定成败	<ul style="list-style-type: none"> • 策略三：切勿火上浇油 <ul style="list-style-type: none"> - 策略说明 - 常犯的误区 - 处理的方式 • 策略四：细节决定成败 <ul style="list-style-type: none"> - 策略说明 - 常犯的误区 - 处理的方式 • 活动：案例研究 	120分	<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 个人活动 • 小组讨论
第五单元	<ul style="list-style-type: none"> • 策略五：抬起头来 	120分	<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解

<p>直面危机的策略 - 抬起头来、坦诚知与不知</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 策略说明 - 常犯的误区 - 处理的方式 • 策略六：坦诚知与不知 <ul style="list-style-type: none"> - 策略说明 - 常犯的误区 - 处理的方式 • 活动：案例研究 		<ul style="list-style-type: none"> • 个人活动 • 小组讨论
<p>第六单元 直面危机的策略 - 权力以赴应变、先困者先脱身</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 策略七：权力以赴应变 <ul style="list-style-type: none"> - 策略说明 - 常犯的误区 - 处理的方式 • 策略八：先困者先脱身 <ul style="list-style-type: none"> - 策略说明 - 常犯的误区 - 处理的方式 • 活动：案例研究 	120 分	<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 个人活动 • 小组讨论
<p>第七单元 直面危机的策略 - 制止恶意攻击、解释对手险恶动机</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 策略九：制止恶意攻击 <ul style="list-style-type: none"> - 策略说明 - 常犯的误区 - 处理的方式 • 策略十：解释对手险恶动机 <ul style="list-style-type: none"> - 策略说明 - 常犯的误区 - 处理的方式 • 活动：案例研究 	120 分	<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 个人活动 • 小组讨论
<p>休息时间：上下午各一场 15 分钟休息 中饭休息时间：1 个小时</p>			
<p>总课时长度</p>			<p>13 小时 0 分</p>