

# 危机公关与媒体关系

主讲人 萧一凡

## 课程背景：

网络技术的发展宣告了“每个人都能拥有麦克风”的时代已经到来了，每个人都可能随时在网上发布信息和言论。网络舆情成为每个组织都需要面对的新问题。

为什么一些琐碎的事件会演变成为一场严重的危机？为什么在危机面前，有些组织会化解，平稳过关，而有的组织会频频误判，使事态不断扩大，引发公愤，不可收场？为什么有的组织能防患于未然，而有的组织只会等火烧起来再救？为什么有些人面对媒体，说话滴水不漏，甚至能引导公众情绪，而有些人极力辩白，越描越黑，最后成为公众笑柄和众矢之的？

在“新媒体暴力”时代背景下，怎样进行舆情监控、危机处理与媒体应对就成为组织的必修课。

本课程将针对组织关注的这些问题，剖析网络舆情危机的演变规律，寻找应对网络舆情危机的正确方法，掌握危机公关的关键技巧，巧妙把控媒体关系，解决组织的后顾之忧，保障组织的正面形象和良好的发展，。

**课程时间：**6 小时

## 课程对象：

机关、企事业单位新闻宣传部门业务人员，企业单位品牌、公关业务人员，分管宣传事务的领导，其他与新闻宣传相关人员等。

## 课程特色

本课程以注重解决实际问题为出发点，解析背景理论知识，给出解决问题的方法，通过讲解、示范、讨论、练习、情景模拟等多种方式，使学员快速掌握舆情处置的要领。

### **课程宗旨：**

让你更好地避免舆情危机的发生。在危机发生时，更好地处理好网络舆情，有效地利用媒体和意见领袖，化解网络舆情危机。

### **课程目标：**

1. 学员理解网络舆情危机的三个关口的处置措施原则
2. 学员掌握新闻发言人面对媒体的关键技巧
3. 学员理解议程设置的原则及方式
4. 学员掌握媒体关系的处理技巧

### **课程大纲：**

#### **一、 舆情危机是怎样演变的？**

1. 舆情危机的演绎过程
2. 舆情危机的传播途径
3. 舆情的传播特征

#### **二、 如何维护组织形象？**

1. 网络舆情危机变化的三个关口
2. 爆发关口的处置
3. 升华关口的处置

4. 延续关口的处置

### **三、 如何进行危机公关？**

1. 预案、预警和应急响应机制
2. 新闻发言人的应对方略
3. 媒体和意见领袖引领
4. 议程设置的方法

### **四、 媒体为什么对你穷追猛打？**

1. 了解新闻的理念和要求
2. 了解媒体的运作和流程
3. 了解记者的思想和行为

### **五、 如何成功地面对媒体？**

1. 面对采访的各种准备
2. 回答问题的技巧策略
3. 刁钻问题的应对方式
4. 避免发生致命的错误

### **六、 如何选择公关公司？**

1. 如何判断公关公司的实力
2. 如何与公关公司长期合作
3. 如何与公关公司联手处理危机