

突发事件的应对与危机处理技巧

主讲：萧一凡

课程背景：

突发事件如果不能及时、妥善地处理，无疑会给企业带来不可预估的损失。然而对于很多企业来说，平时没有做好预警工作，尤其在事件发生时，不知如何应对，导致事态扩大，影响越来越恶劣，轻则造成企业的经济损失，重则导致整个企业倒闭。

任何企业都无法保证永远不出任何问题，唯一的解决办法就是做好预警，有专业的人员做专业的事情。因此专业人员就要具备专业的素质，掌握危机应对和处理的技巧。

本课程将从实用的角度分析突发事件和危机产生与发展的机理，将危机处理过程中所涉及到的各方面关系和应对方法与技巧进行深入分析和研讨，并加以情境模拟与操练，使学员尽快从认知上全面提高，从技巧上快速掌握，成为企业安全的护航者。

课程时长：6小时

课程对象：

企业高管，中层管理人员，新闻发言人，宣传部门、品牌部门、公关关系、公共事务部门、媒体关系部门员工，办公室、文秘人员，其他相关有需求人员。

课程特点：

本课程主要采用案例分析与研讨的方式，并辅以理论支持和情境模拟训练，使学员在情境中判断、选择与应用，将危机应对中的各种技巧既能深入理解，又能灵活应用。课堂互动性强，集小组讨论、角色扮演、情境模拟、镜头展示等多种活动于一体，课堂生动活泼，学员在轻松、愉快的气氛中掌握应学的知识和技能。

课程宗旨：让你快速成为危机公关高手

课程目标：

1. 学员说出突发事件处理的五项原则
2. 学员说出突发事件中舆论引导的六项原则
3. 学员辨别出新闻发言人的六项应对法则
4. 学员正确判别突发事件中多方关系的处理方法
5. 学员提高新闻发布现场的应对表现

课程大纲：

- 一、 **突发事件的发展特点与处置原则**（案例分析）
 1. 突发事件的概念、特点与周期
 2. 突发事件处置的五项原则
 3. 突发事件中舆情发展的四个阶段
- 二、 **突发事件中舆论引导的六项原则**（案例分析与研讨）
 1. 确定性原则
 2. 主动性原则
 3. 透明性原则
 4. 统一性原则
 5. 阶段性原则
 6. 人文性原则
- 三、 **突发事件处理中的政府、行业关系**（案例分析与研讨）
 1. 政府关系的处理

2. 主管部门的心态
3. 行业协会的倾向
4. 学术专家的评判
- 四、 **突发事件处理中的公众、客户关系**（案例分析与研讨）
 1. 公众心理分析
 2. 时间把控原则
 3. 公众情绪把控
 4. 客户沟通方法
- 五、 **突发事件处理中的媒体应对**（案例分析与研讨）
 1. 媒体行业的特点
 2. 媒体记者的需求
 3. 曝光报道的应对
 4. 对外发言的内容
- 六、 **突发事件中舆论引导的方法与过程**（案例分析）
 1. 传播预案
 2. 危机评估
 3. 新闻发布
 4. 媒体沟通
 5. 传播总结
- 七、 **突发事件中新闻发言人的应对法则**（案例分析与研讨）
 1. “二坚持”法则
 2. “二知”法则
 3. “二有”法则
- 八、 **模拟操练：新闻发布镜头面对表现与点评**