

网络舆情监测、回应、引导和处置方法

主讲人 萧一凡

课程介绍：

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、舆情危机管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，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

目标学员

机关、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，使学员快速掌握网络舆情处置的要领。

课程宗旨

让你更好地避免网络舆情危机的发生。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. 让学员说出网络舆情危机的演绎过程
2. 让学员说出网络舆情危机的传播途径
3. 让学员理解网络舆情危机的三个关口的处置措施原则
4. 让学员说出新闻发言人面对媒体的关键技巧
5. 让学员理解议程设置的原则及方式

课程大纲

一、 态势：网络舆情危机损害组织形象

1. 网络舆情关注的热点
2. 公共组织形象的重灾区
3. 社会组织形象危机的根源

二、 探究：网络舆情危机的演变规律

1. 网络舆情危机的演绎过程
2. 网络舆情危机的传播途径
3. 网络舆情的传播特征

三、 构建：网络危机公关维护组织形象

1. 危机公关是什么
2. 网络舆情危机变化的三个关口
3. 爆发关——处置措施原则
4. 升华关——处置措施原则
5. 延续关——处置措施原则

四、 技巧：网络危机公关的关键

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