

企业危机处理与沟通交流技巧

主讲 萧一凡

课程背景：

危机事件如果不能及时、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，在事件发生时，不知如何应对，尤其是危机事件处理人员不懂处理原则，缺乏有效沟通的技巧与方法，结果导致事态扩大，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。另外，企业内部冲突不断，不善于解决，也给企业发展带来巨大隐患。

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，尤其是面对危机和冲突事件，妥善处理各方关系，巧妙化解矛盾，使危机向有利的方面转化。并且注重企业在平时的训练和执行，提高管理者的沟通技巧和管理水平，使企业运行更加平稳。

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，注重各管理层面之间沟通和管理技巧的训练，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：12 小时（2 天）

课程对象：

企业董事长，CEO，企业高层、中层及基层管理人员，品牌、公关、市场营销等部门负责人及工作人员。

课程宗旨：

让你快速成为危机处理的高手。

课程特色：

本课程广泛地联系企业实际，主要采用案例分析与研讨的方式，引用经典的故事、丰富的案例、真实的事件，使学员在情境中判断、选择与应用，详细探讨危机发生、发展和

处理的原则、技巧和方法、沟通和冲突的基础知识、各种沟通技巧和步骤、冲突的处理方法和步骤、冲突的管理以及如何运用有效沟通来处理企业内外的种种冲突的技巧等。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。

课程目标：

1. 学员说出危机事件处理的五项原则。
2. 学员说出危机事件中舆论引导的六项原则。
3. 学员辨别出有效沟通的正确方式。
4. 学员正确演示冲突情境的处理方法。
5. 学员提高不同层级间冲突解决的应对表现。

课程大纲：

一、 当前社会危机频发的原因

1. 社会环境的变化
2. 舆论环境的变化
3. 人们心态的变化

二、 危机对企业的影响（案例分析）

1. 企业都会遇到哪些危机
2. 企业什么时候容易发生危机
3. 哪些危机会毁掉企业

三、 危机的发展特点与处置原则（案例分析）

1. 危机的概念、特点与周期
2. 危机处置的五项原则
3. 危机中舆情发展的四个阶段

四、 危机与舆论发展的纠缠法则

1. 如何利用现代传播手段引导舆论
2. 怎样掌握处理危机的最佳时机
3. 舆情监测的重要性及技巧

五、 危机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

六、 危机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、 危机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、 危机处理的原则及方法技巧（案例分析）

1. 危机处理的原则及流程
2. 风险评估及预案设计的技巧
3. 常设机构的构建及日常培训
4. 细节左右危机事件处理的成败

九、 危机处理中的政府、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

十、 危机处理中的公众、客户关系（案例分析）

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

十一、 危机处理中的有效沟通（案例分析与研讨）

1. 有效沟通循环
2. 有效沟通的重要性
3. 有效沟通要点
4. 有效沟通的障碍

十二、 危机处理的沟通交流技巧

1. 冲突的现实存在
2. 冲突的特点与分类
3. 冲突的原因和结果
4. 冲突的时期和阶段

十三、 冲突的处理方法与步骤（案例分析与研讨）

1. 冲突的处理方法以及适用情况
2. 冲突的处理步骤
3. 冲突与和谐

十四、 冲突的管理（案例分析）

1. 冲突的管理原则
2. 冲突的管理方法
3. 内外共赢是一种选择

十五、 冲突的层级与处理方式（案例分析与研讨）

1. 领导人如何处理冲突
2. 中层管理人员如何处理冲突
3. 员工之间的冲突与沟通
4. 部门之间的冲突与沟通
5. 企业内外中西方文化的冲突与沟通