

中高层管理人员和基层核心员工突发事件应急处理务实

杨辉 (2天)

课程背景

在一般组织机构的日常工作中，难免会遇到各种各样的人员关系问题或外来人员突发聚集的紧急事件，例如：

部门间员工矛盾激化，互相投诉；

优化管理调整或部门调整而引起员工群体事件；

工作现场人员突发重大疾病甚至突然死亡；

员工突发事件后，家属因情绪激动而引发的过激行为；

或乙方人员重大利益受损，本非甲方过错，但乙方人员归咎于甲方企业；

……等等，总之是突发事件，事态紧急，需要相关人员紧急应对处理。

这些问题处理得好，能化干戈为玉帛，单位将安然无恙；如果处理得不好，将引发恶性事件，严重影响企业的经营。

如何能将这些问题的处理得“合法”、“合理”、“合情”呢？

这是管理者必修和必须处理好的重大课题！

为了帮助更好预防和处理类似问题，本课程与您共同探讨如何基于“法理情”处理这些问题，怎样将智慧管理融入日常工作，防患于未然，助力企业稳健成长。从大量的企业案例出发，从法、理、情三个角度分析和思考管理工作，提出管理者可以实际应用的处理问题的方法技巧，迅速强化提高管理者的技能技巧，解决经营发展后顾之忧。

课程收益

- 1、帮助学员了解本行业突发事件危机的特点，理清思路，从战略管理角度展开应对
- 2、帮助学员掌握掌握正确的突发事件应对方法和技巧
- 3、帮助学员掌握突发应急预案建立的方法和技巧
- 4、帮助学员掌握突发舆情危机管控的方法和技巧

课程对象：各级管理人员及基层核心人员

课程特色：课堂讲授+案例分析+小组讨论+情景演练，突出实战性与实用性

课程时间：2天

课程大纲

第一章 突发事件的内在逻辑

- 一、突发群体事件的危害
- 二、某些人制造突发事件的目的是什么？
- 三、参与突发事件人群的心态是什么？
- 四、突发事件的三大类型
- 五、仁者无敌的心智模式
- 【实例分析】（1）塔吊上的员工（2）从众心理的闹事者
- 【实用工具】马斯洛分层理论分析闹事者心理

第二章 突发事件的处理技巧

- 一、自我（企业）快速 SWOT 分析
- 二、处理紧急事件的指导原则
- 三、处理紧急事件的七大步骤
- 四、解决问题之“道”和“术”
- 五、如何应对企业外在形象公关
- 【实用工具】（1）SWOT 分析工具（2）突发事件制度规范指南
- 【案例分析】某公司突发事件的处理过程

第三章 治标更要治本

- 一、专业基础——管理者扎实的沟通基本功
- 二、推进建立企业内部突发事件的处理机制
- 三、一线管理者需要如何从日常工作中加强防范意识
- 四、建立企业应对突发事件的紧急预案
- 【实用工具】紧急预案规范
- 【案例分析】化冲突于无形

第四章 突发舆情危机处理

- 一、危机产生原因和危机预防
- 1、舆情危机五大危害
- 2、舆情危机五大构成要素
- 3、企业危机背后的六大原因
- 4、危机对企业的五种损害预测
- 5、公关危机三重点
- 6、处理危机的五条策略
- 7、建立日常危机处理机制

- (1) 危机处理企业自我问责十项工作
- (2) 企业危机管理的十大困境
- (3) 风险确认的三种方法
- (4) 构成危机管理小组的十类人员
- (5) 构成危机管理小组的四个分组

【案例分析】 (1) 危机管理的最高境界 (2) 小小快递事件造成的危害 (2) 损失惨重——作业本事件与加多宝 (3) 沉重打击——联想投票事件 (4) 灭顶之灾——长春长生疫苗事件

【应用工具】 海恩法则、危机冰山模型

二、危机公关管理

- 1、现代公共媒体和自媒体的三个特性
- 2、网络公关的四条策略
- 3、网络舆情管理的九条做法

【案例分析】 大企业的网络监测系统

【应用工具】 网络公关指导文件

【小组讨论】 为何联想投票事件被引爆失控？

三、危机应对的策略及技巧

- 1、应对新闻媒体八招
- 2、与媒体沟通的三个要点
- 3、与记者沟通的五个法则和五个忠告
- 4、如何建立企业新闻发言人的授权体系
- 5、新闻发言人三个口径原则
- 6、回答记者提问的方法
- 7、接受记者专访
 - (1) 接受专访的四个准备
 - (2) 专访中的八个“陷阱”
 - (3) 专访的四种方式
- 8、对付假冒伪劣记者的五项方法
- 9、如何对待四种不同媒体的不同记者

【案例分析】 家乐福成功的危机公关七步骤

【实用工具】 (1) 媒体在危机传播中的价值排序模型 (2) 媒体在危机传播中的议题排序模型

四、危机应对的流程与方法

- 1、公众对危机信源的五个可信性评估
- 2、企业危机恢复管理中的七种公关手段
- 3、危机处理的五种错误
- 4、危机沟通四个原则
- 5、危机处理五个步骤
- 6、关键时刻的两种正确反应

【实用工具】（1）危机分析判断模型 （2）危机公关策略方格 （3）危机处理目标模型
（4）危机处理组织策划模型 （5）危机处理小组组织资源模型

【案例分析】（1）一位宣传部长的沉痛总结 （2）危机公关行动方案

【小组讨论】如何与相关人员交流