

《舆情应对管理》

【课程方法】 讲授、分组讨论、案例分析

【课时】 1天

【课程大纲】

一、当前企业舆论环境分析

- 社会舆论天然箭靶
- 舆情对企业的三大损害
- 影响品牌形象
- 影响生产经营效益
- 影响到职工的自尊心和自豪感
- 舆论事件的类型分析
- 引发舆论事件的关键因素分析
- 如何创造有利发展的舆论环境

二、新媒体时代舆情传播特点

- 新媒体的含义及特征
- 互联网创造了新的信息传播规律
- 新媒体时代舆情传播六大特征

三、舆情应对与处置策略

- 加强舆情监测与研判是舆情处置的前提

- 舆情监测的五大关注点
- 舆情演变四个阶段
- 舆情应对策略与技巧分析
- 分级应对
- 分类应对
- 分别应对
- 舆情处置的三种境界
- 力避“化危为险”
- 力求“化危为安”
- 力争“化危为机”

四、建立有效的舆情管理机制

- 建立规范完整的考评体系
- 建立培训保障体系
- 建立国内外专业支撑体系
- 构建“大舆情”组织平台
- 建立新闻发言人工作机制
- 建立意见领袖沟通机制
- 建立公共关系维护机制
- 建立内部问题解决机制

五、提高与媒体打交道的能力

- 正确认识媒体

- 正确把握与记者的关系
- 适应新媒体的要求提高舆论引导能力
- 媒体应对的基本原则
- 如何接受采访以及专访中的注意点
- 接受记者采访前的准备工作
- 采访中的注意事项及后续工作
- 有效规避记者专访中的陷阱
- 积极引导媒体参与舆情处理
- 主动引导媒体参与舆情处理
- 注重信息公开
- 让公众看到我们在行动