

# 银行突发事件处理及媒体应对

## 课程背景：

新媒体、新网络高速发展的后疫情时代，使银行业面临着来自方方面面的压力。突发事件的危机公关能力如何，是检验一个商业银行管理能力好坏最明显的标尺。在金融业竞争激烈、公众消费维权意识不断提升的今天，银行业管理者必须增强危机意识，学会快速有效处置突发事件，开展富有智慧的危机公关，方能赢得客户和公众的心，否则，抱着侥幸心理或者漠然视之心态的组织，必将付出沉重的代价！

## 课程特色：

1. 剖析典型案例，结合当前经济环境，提出危机预警思路，总结银行业危机公关的策略和方法，培养管理者危机意识；
2. 快速掌握危机预警机制建立的思路和方法；
3. 学习如何在危机来临时应对危机，实例模拟演练。

## 课程目的：

1. 认识突发事件的特征，树立危机管理意识；
2. 掌握突发事件处置和应对的方法和策略，提升危机公关素养和技能；
3. 加强危机预警，正确认识中国社会背景下的危机处理原则和方法；
4. 增强舆情引导观念，防止突发事件演变为公共危机，学会跟媒体打交道。

## 课程模型：



**课程时间：**实战版 2 天，6 小时/天

**课程对象：**银行支行长，中层管理人员，大堂经理等相关人员

## 课程大纲

**思考：**您碰到哪些关于突发事件和声誉风险问题？每人提出工作中的难题，老师将这些难题作为案例在整个课程中巧妙地穿插，分析。

### 第一讲：正确认知银行突发事件

#### 一、理解银行突发事件

1. 何谓突发事件
2. 突发事件分类
3. 突发事件应急管理的重要性

#### 二、银行因突发事件导致的声誉风险

1. 何谓声誉风险？
2. 声誉风险的特性。
3. 引发声誉风险的几种情形。
4. 声誉风险事件的分级及报告时限。

#### 四、正确突发事件观。

1. 突发事件时因偶然事件诱发的，可以预防的。
2. 突发事件发生是必然的，我们一定要正确应对的流程。
3. 处理突发事件的关键在于态度、倾听、认同、沟通。
4. 突发事件是改进和提高我们工作质量的催化剂。

**视频：**省级电视台主频道反映有客户投诉某行 ATM 取不了款，客户急需用钱无法前往医院。

#### 三、突发事件（声誉风险事件）中针对媒体的应对之道

1. 关键手段——媒体的源头管理
2. 一个部门，一条专线，规范员工应对媒体
3. 统一对外口径，让发言人来应对
4. 避免电话采访，严防记者杜撰
5. 面对恶意敲诈，寻求法律解决

#### 第二讲：银行突发事件的应对

##### 一、5 度理论解危机。

1. 速度——快：快速决策快速处理

**案例：**客户通过电视台民生热线投诉我行办理储蓄卡时在客户不知情的情况下为客户开通

69 元套餐行长如何快速善后的？

**案例：**某银行如何快速解决顾客利用微博引爆的危机？

2. 态度——诚：敢于担当不推卸责任

**案例：**北京某银行柜员与顾客发生争吵为何会引发了负面新闻？

**案例：**青岛某银行行长如何快速处理雪天门口顾客摔倒事件？

3. 角度——准：找好角度准确切割

**案例：**法航空难政府如何用切割法帮助空客公司度过危机？

案例：万科如何用切割法解决毒地板事件的？

4. 气度——舍：大舍大得不舍不得

案例：某银行如何应对不合理的巨额补偿金要求？

案例：深圳某银行在利息问题上为什么会被市银监局处罚？

5. 制度—补：修补漏洞完善制度

## 二、智慧应对记者采访

1. 1个态度

1) 真诚面对

2. 2个原则

1) 积极沟通

2) 要疏不要堵

3. 3个注意

1) 快报事实

2) 慎报原因

3) 缓下结论

4. 4个第一

1) 第一时间掌握权威信息

2) 第一时间赶赴现场

3) 第一时间发出正确声音

4) 第一时间抢占舆论制高点

## 三、及时安抚客户情绪技巧

1. 语言技巧

2. 行动技巧

### 3. 三换原则

## 四、网络舆情

1. 网络舆情发展趋势和规律
2. 银行针对网络舆情的应对方法和技巧

## 五、建立高效的客户投诉处理平台

1. 树立声誉风险危机意识，建立健全有效处理机制
2. 提高基层网点员工客户投诉处理水平
3. 第一时间掌握客户意见和投诉信息并及时处理
4. 妥善回复、处理客户投诉

## 六、小组实战演练：突发事件情景案例

**研析案例一：**客户存在账户上的钱被盗刷后登上头条。

**研析案例二：**存款变保险抖音无限传播

**研析案例三：**上市银行股价暴跌引发挤兑风险。

**研析案例四：**银行员工购买理财时员工推荐用词不当引起客户投诉。

- 1、重点知识回顾
- 2、学员：学习总结与行动计划