

网络舆情管理的“道”与“术”

【培训对象】：

- 1、董事长、总裁及其它董事会成员
- 2、总经理或副总经理等高管
- 3、首席危机官（危机管理小组组长）
- 4、公关部经理
- 5、新闻发言人
- 6、其它中高层管理人员

【课程时间】：2天（12小时）

【培训导师】：危机管理专家朱文川博士

【课程大纲】：

一、舆情工作的道·法·术

1、舆论态势

舆论场断代史

当前网络态势

未来管理趋势

2、方法理论

职责流程

团队建设

相关理论

3、技术环境

平台环境

技术趋势

移动舆论场

二、网络舆情的监测分析

1、三类需要处置的网络舆情信息

泄密信息

有害信息

负面信息

2、工作流程

搜集整理关键词库。

利用关键词库在互联网上进行检索和监看。

编发网络舆情产品。

3、手段

使用百度、谷歌、奇虎等搜索引擎检索，或在微博等网络平台上直接检索。

使用专业舆情软件对特定关键词和特点网站进行监看。

在突发性公共事件和重大网络舆情中，实施人工刷版监看。

4、素材搜集

热度

敏感度

关联性

媒体网站、意见领袖和外媒关注度

网民观点分类及估算比例

5、撰写要素

充足的舆情数据；

把握舆情的核心；

用图表形式表达；

舆情事件的态势、建议

三、网络舆情的风险评估

1、风险评估的基本原理

基于关键词库

热敏二元判定

关联性输入因素

2、参考预警体系

红色预警

橙色预警

黄色预警

绿色预警

3、应急预案

责任主体

第一责任人

处置策略

组织架构（监测组、引导组、协调组、后勤组等）

具体执行人和执行团队

工作对象

任务目标

事后评价

4、处置策略

处理目标的制定

目标等级

全网管控

适当管控

适当引导

保持关注

5、处置节奏

潜伏期：处置节奏是掐断和干扰信息源，手段包括线下沟通、情况核实、占格引导、媒体公关、早期回应等方式手段

爆发期：处置节奏是控制信息传播渠道，要么低调掐断负面信息的传播，要么高举高打强势争夺正面声音的话语权。具体手段包括正面回应、请求上级支援、关键词控制等手段

蔓延期：处置节奏是借势转移信息受众的关注，并做好危机切割的准备