

# 国企如何应对舆情危机

## 【培训目的】：

- 1、认识网络舆情、了解网络舆情的本质，
- 2、熟悉网络舆情的发生逻辑、发生过程
- 3、掌握网络舆情应对的流程、方法及关键点

## 【培训对象】：

- 1、央企、国企各级书记、领导
- 2、央企、国企中高层管理人员
- 3、央企、国企新闻宣传干部及网宣人员等

## 【课程时间】：1天

## 【培训导师】：危机管理专家朱文川博士

## 【课程大纲】：

### 一、舆情概念及理论

- 1、舆情概念
- 2、舆情要素
- 3、舆情的形成土壤
- 4、舆情与舆论的关系
- 5、3个舆论场的关系
- 6、3个舆论场的各自特点
- 7、舆情发展演变中的三个理论

### 二、网络舆情信息的主要来源

- 1、网站新闻评论
- 2、论坛与社区 BBS
- 3、聚合新闻 RSS
- 4、QQ
- 5、MSN
- 6、博客 BLOG
- 7、微博 MicroBlog

### 三、国企面对的舆论环境

- 1、国企面临的三个问题
- 2、社会问题
- 3、体制问题
- 4、自身问题

#### **四、网络“抽象愤怒”及产生的原因**

- 1、抽象愤怒的定义
- 2、抽象愤怒的危害
- 3、抽象愤怒的表现形式
- 4、抽象愤怒产生的深层次原因
- 5、抽象愤怒的三大指向

#### **五、网络舆论管理及要点**

- 1、加大宣传和培训力度
- 2、发挥主流网络媒体的作用
- 3、建立健全制度机制
- 4、以创新管理为目标
- 5、培养网上“意见领袖”

#### **六、网络舆情管理的具体做法**

- 1、加强日常监测
- 2、锁定监测的主要渠道
- 3、与舆情内容进行分类
- 4、网络舆情的监测周期
- 5、舆情阅评工作
- 6、敏感问题重点查办
- 7、组建网络发言人队伍
- 8、寻求意见领袖
- 9、加大与网民的沟通

#### **七、突发事件及危机沟通**

- 1、五种错误的心理
- 2、一位省委组织部长的总结
- 3、突发事件处理的十三个关键点
- 4、危机沟通的三个策略起点
- 5、危机沟通的策略及方法
- 6、网络舆情危机处理应避免的陷阱
- 7、舆情危机媒体沟通的具体路径