

# 《危机管理与媒体应对策略》培训大纲

## 课程目标：

**认识企业危机：**危机、危机管理的定义、网络时代危机、媒体应对策略及现阶段危机应对状况。

**危机管理和媒体应对：**研究新形势下如何有效规避控制企业危机，企业危机事件的应对手段和组织原则，如何突出媒体重围应对突发事件危机，怎样辨别和扼杀掉那些有可能引发危机的火苗和杂音？怎样割裂互联网与传统媒体的共振报道配合？如何让我们的危机处理更加卓有成效？如何突破危机转危为安、重树形象。

**培训成果：**针对危机处理与实务，归纳研究出应变实务技巧，传授组织在遭遇危机事件时模型构建和应对方法，让组织能够顺利度过各种危机挑战。充分掌握危机的成因与影响力，建立事前防范及危机预警和处理能力，将危机管理导入制度中。通过鲜活而大量的实战案例中揣摩正确的媒体应对知识和危机管理技巧和策略。

## 课程特色：

专业、系统、实战、可操控、可借鉴  
权威讲解，畅所欲言，教战结合  
现实难题，专家会诊，现场解答

## 培训对象：

政府机构 / 突发事件应急管理系统 / 企业组织系统 / 中小企业高管等

**培训时间：**一天

## 课程大纲：

### 一、 危机及其类型

- 1.1 危机的定义及其特点
- 1.2 事件与危机的关系界定
- 1.3 危机事件分类及其原因分析
- 1.4 公共危机管理及其目标设定

### 二、 危机媒体应对策略

- 2.1 突发公共事件危机管理媒体传播法则
- 2.2 了解媒体知己知彼
- 2.3 网络媒体在突发公共事件中的作用及应对
- 2.4 突发公共事件中的媒体沟通技巧
- 2.5 危机事件中新闻发布的技巧
- 2.6 危机事件新闻发布会的方法和流程

### **三、 危机风险识别与分析**

- 3.1 危机识别：自然因素
- 3.2 危机识别：社会因素
- 3.3 危机识别：组织因素
- 3.4 危机识别：重大危险目标着眼点
- 3.5 危机事件风险分析的八大流程

### **四、 危机应急预案启动、响应和处理**

- 4.1 危机事件管理的四阶段
- 4.2 应急管理之预备内容和应对措施
- 4.3 应急管理之应急救援行动
- 4.4 危机现场应急对策的确定和执行
- 4.5 事件应急初始评估

### **五、 危机应急决策与管理框架**

- 5.1 危机爆发的应对机制
- 5.2 危机管理应对的依据
- 5.3 事件分级机制
- 5.4 事件应急决策九大原则

### **六、 危机事后恢复管理**

- 6.1 危机后处理阶段的意义
- 6.2 危机后处理是解决组织公信力的契机
- 6.3 危机恢复系统考量
- 6.4 危机恢复着眼点
- 6.5 危机后遗症的处理
- 6.6. 建立危机后的学习机制
- 6.7 危机后的组织变革
- 6.8 危机后的制度建设
- 6.9 危机后的组织政策的完善