

银行网络舆情管理及危机公关

【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．银行舆情概念

- 1、舆情概念及理论
- 2、“舆论场”的概念
- 3、三个“舆论场”的舆情特点
- 4、银行舆情的形成过程
- 5、网民心态：“有罪推定”
- 6、舆情的传播规律

案例分析

二．银行舆情应对主要策略——“九要”

- 1、积极、妥善面对舆论，“封堵”“删除”难以解决根本问题。
- 2、公开透明，信息公开是解决问题的第一要务。
- 3、迅速、适时回应舆情，抓住时机。
- 4、速报事实，慎报原因，谨慎定性；既不失语，也不妄语。
- 5、积极发展本地、内部论坛，鼓励“在地议题”。
- 6、善用“切割”战术。
- 7、积极发展“盟友”，促进不同意见均衡表达和顺畅沟通。
- 8、利用网络互动规律，进行正面引导，放大主流声音，缩小负面声音。
- 9、谨慎言行，善于同媒体打交道。

案例分析

三．银行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、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。

案例分析

四． 银行危机沟通的两大工作

1、 还原事情真相

真相如何还原？还原过程应当注意什么？

- (1) ___报事实
- (2) ___报态度
- (3) ___报原因
- (4) ___报进展
- (5) ___报负面

2、恢复公众信任

建立信任的四个关键词：

- (1) 胜任
- (2) 透明
- (3) 关心
- (4) 稳定

案例分析

五、银行危机沟通的十大原则

- 1、第一时间原则
- 2、留有余地原则
- 3、口径统一原则
- 4、双向对等原则
- 5、系统运作原则
- 6、第三方原则
- 7、情感原则
- 8、言行一致原则
- 9、全员公关原则
- 10、坦诚沟通原则

案例分析

六、总结

- 1、银行危机公关 40 个字
- 2、银行舆情的应对指标
- 3、银行危机管理的两大工作