

《应对媒体采访、做好作业现场舆情风险防控》

【课程背景】：现代社会，随着社会进步及信息化进程，特别是在 90 后，00 后逐步成为职场主力军的环境下，传统的新闻宣传语舆情管理培训与新型社会背景下的企业所面临的新的社会环境脱节，导致企业在新闻宣传与舆情管理类培训中出现了这样或者那样的问题；本课程针对目前传统培训的缺点，汲取了当代国内外前沿的新闻宣传与舆情管理培训相关理论的研究成果，结合当代 90 后，00 后员工的特点，结合 5G 大数据媒体的传播特点，结合 10 余年新闻宣传与舆情管理类课程的培训的经验及案例而开发，理论联系实际，实用性非常强。

课程目标

- **目标 1**：掌握当代舆情的概念以及舆情的特征；
- **目标 2**：掌握舆论的表达形式以及舆论的特点；
- **目标 3**：掌握舆论应对的基本原则及具体方法；
- **目标 4**：掌握舆情应对的基本思路和注意事项；
- **目标 5**：掌握舆情有效引导的技巧及注意事项；
- **目标 6**：掌握突发事件发布后的应急处置流程；
- **目标 7**：掌握新闻发布会的组织以及注意事项；
- **目标 8**：掌握事前、事中、事后各项处理流程；
- **目标 9**：掌握新媒体运营的理论以及运营技术；
- **目标 10**：掌握新媒体运营中必备的操作技能；
- **目标 11**：能利用所学知识做好舆情管理工作；

课程特色

- **实用性**：结合员工工作场景，运用工具、方法帮助员工重新对“新形势下舆情”进行认识，提升学员对相关理论认识的深度和广度；另外通过正反案例讲解提升培训效果，使员工能够在训后立即投入使用；
- **参与性**：培训中讲师将会通过情景演示、头脑风暴、实操演练，互评分析等教学活动，增强学员之间的互动与参与；

- **趣味性**：该课程设计了大量与教学目标相关的游戏及课堂互动相关活动，环环相扣能激发学员兴趣和挑战性。

课程对象

- 班组长

课程时长

- 6小时（1天）

课程大纲

- ◇ **开场：破冰及团队组建（分组、热身、团队活动）**

模块一：网络舆情的基本概念

1.1 主要内容 1：什么是网络舆情？

- 1.1.1：网络舆情的定义
- 1.1.2：网络舆情的表达方式

1.2 主要内容 2：网络舆情的特点

- 1.2.1：直接性
- 1.2.2：随意性和多元化
- 1.2.3：突发性
- 1.2.4：隐蔽性
- 1.2.5：偏差性

1.3 主要内容 3：网络舆情管理的重要性

- 1.3.1：维护企业形象
- 1.3.2：解决问题
- 1.3.3：发掘商机
- 1.3.4：建立信任
- 1.3.5：识别风险

1.3.5：提高竞争力

◇ **课堂讨论**：发生负面的舆情，我们怎么办？

模块二：网络舆情应对的基本原则

2.1 主要内容 1：理念：尊重理解民意，妥善解决问题

2.1.1：首先就是要尊重和理解民意，要尊重每个公民表达意见的权利，充分理解公民的反对声音以及情绪发泄；

2.1.2：其次要有怀有妥善解决问题的态度和决心，不能止步于平息争端，解决问题才是应对舆情的最佳途径，也是意义所在。

◇ **课堂讨论**：案例建筑项目舆情事件

2.1.3：舆情应对中需要解决的问题

◇ 第一类：是马上解决

◇ 第二类：是承诺解决

◇ 第三类：是根本解决

2.2 主要内容 2：行为：及时准确发声，坦诚平等沟通

2.2.1：首先要求舆情客体在第一时间迅速发布权威信息，做事件的“第一定义者”

2.2.2：其次要求在发声过程中实事求是、客观公正，要全面反映真相，绝不能用谎言或各种欺瞒手段搪塞、糊弄公众

2.2.3：再者，要求密切跟进事态发展，确保有变化就有相关回应，随时公布处理进程和结果。

2.3 主要内容 3：方法：把握互联网传播规律，顺应新媒体发展趋势

2.3.1：必须要站在环境中去思考问题

2.3.2：策略和行为模式都要遵循时代的要求

2.3.3：杜绝封锁消息的处理方式

模块三：网络舆情应对的基本思路

3.1 主要内容 1：舆情应对指标

3.1.1：响应速度、态度和层级

3.1.2：信息公开透明程度

3.1.3：政府、企业和社会组织公信力

3.1.4：动态反应

3.1.5：建立问责机制

3.1.6：沟通技巧

3.1.7：善后处理

3.2 主要内容 2：舆情的周期性应对

3.2.1：舆情的潜伏期：建立预警

3.2.2：舆情的升温期：防止蔓延

3.2.3：舆情的爆炸期：平稳态势

3.2.4：舆情的平息期：重建信任

案例：某汽车公司的舆情应对案例

模块四：网络舆情有效引导的技巧

4.1 主要内容 1：发声技巧

4.1.1：快报事实

4.1.2：慎讲原因

4.2 主要内容 2：沟通技巧

4.2.1：以情动人

4.2.2：以诚感人

4.3 主要内容 3：媒体利用技巧：设置议程

4.3.1：善用、善待媒体是舆情

4.3.2：通过媒体将公众的关注和讨论的重点集中在官方信息上

4.3.3：主动策划相关活动，组织媒体进行采访报道

4.3.4：引领舆情朝着和谐稳定的方向靠拢

4.4 主要内容 4：谣言控制技巧

4.4.1：斩断源头

4.4.2：依法惩处

4.5 主要内容 5：观点引导技巧：团结和培养意见领袖

4.5.1：意见领袖与现实意见领袖具有一定的重合度

4.5.2：利用意见领袖的影响力，将会在观点和意见引导中事半功倍

4.5.3：团结和培养与舆情事件相关的意见领袖，借他们之口加快正面信息的传播速度，影响公众的情绪和态度转变

4.5.4：要充分做好基础工作，全面进行信息公开，积极解决问题并进行问责，真正反省并承担责任

4.5.5：要以足够的诚意打动意见领袖，以耐心细致的解释劝服意见领袖帮助舆情客体进行宣传 and 解释，引导网民的意见走势

案例：某省高速公路项目舆情引导案例

模块五：应急突发事件发布后的处置流程

5.1 主要内容 1：评估事件影响范围和程度

5.1.1：为什么要评估

5.1.2：怎样去评估

5.1.3：评估的时候需要注意的问题

5.2 主要内容 2：开展应急响应工作

5.2.1：制定应急工作方案

5.2.2：组织人员开展紧急处置工作

5.2.3：恢复生产经营秩序

5.3 主要内容 3：加强舆论检测与应对

5.3.1：组织专业团队进行舆情检测

5.3.2：及时回应网民关切和相关媒体报道

5.3.3 : 消除谣言和不实信息的影响

5.4 主要内容 4 : 开展事故调查并做出处置

5.4.1 : 对时间进行详细调查

5.4.2 : 查明事故原因和责任

5.4.3 : 做出相应的处置和教训

5.5 主要内容 5 : 落实预防措施

5.5.1 : 总结教训

5.5.2 : 制定和完善相关预防措施和应急预案

5.5.3 : 提高各类应急响应机构人员的应急处理水平

案例 : 某基建公司应急突发事件案例

模块六 : 新闻发布会的组织流程

6.1 主要内容 1 : 确定发布会主题

6.1.1 主题

6.1.2 目的

6.1.3 发布的信息

6.1.4 宣传的重点

6.2 主要内容 2 : 确定新闻发布会时间和地点

6.2.1 确定最合适的时间

6.2.2 确保能吸引到足够的人群参加

6.3 主要内容 3 : 邀请主要媒体

6.3.1 如何选择媒体

6.3.2 如何邀请媒体

6.3.3 如何提前做好媒体舆论引导的工作

6.4 主要内容 4 : 准备发布会资料

6.4.1 新闻稿

6.4.2 图片

6.4.3 视频

6.5 主要内容 5 : 安排主持人和演讲嘉宾

6.5.1 主持人的资料准备

6.5.2 嘉宾资料准备

6.5.3 座位的排序

6.6 主要内容 6 : 安排现场布置

6.6.1 电源

6.6.2 设备

6.6.3 现场布局

6.6.4 安保

6.7 主要内容 7 : 发布会后的跟进工作

6.6.1 及时回复媒体提问

6.6.2 及时更新公众对事件的认知和解释

案例 : 某能源公司新闻发布会案例

模块七：新媒体运营基础

7.1 主要内容 1：认识新媒体和新媒体营销

- 7.1.1：新媒体与新媒体营销
- 7.1.2：新媒体的分类及特征
- 7.1.3：新媒体营销的数据分析
- 7.1.4：新媒体大数据营销

7.2 主要内容 2：新媒体用户画像、内容定位和创作思路

- 7.2.1：用户画像
- 7.2.2：内容定位
- 7.2.3：创作思路

7.3 主要内容 3：新媒体营销的 9 种方式

- 7.3.1：口碑营销
- 7.3.2：事件营销
- 7.3.3：饥饿营销
- 7.3.4：IP 营销
- 7.3.5：情感营销
- 7.3.6：互动营销
- 7.3.7：跨界营销
- 7.3.8：社群营销
- 7.3.9：借势营销

7.4 主要内容 4：新媒体岗位的工作职责及能力要求

- 7.4.1：新媒体营销岗位的工作职责
- 7.4.2：新媒体营销岗位的能力要求

模块八：新媒体运营必备技能

8.1 主要内容 1：新媒体文案写作；

- 8.1.1：认识新媒体文案
- 8.1.2：新媒体文案的创作流程
- 8.1.3：新媒体文案的写作思路

8.2 主要内容 2：新媒体图片处理；

- 8.2.1：制作封面图
- 8.2.2：制作动态九宫格图
- 8.2.3：制作信息长图

8.3 主要内容 3：新媒体图文排版；

- 8.3.1：文字排版
- 8.3.2：排版插件的使用
- 8.3.3：设计创意字

8.4 主要内容 4：新媒体短视频制作；

- 8.4.1：编写脚本
- 8.4.2：短视频拍摄
- 8.4.3：短视频剪辑

课程回顾与总结