

《物业公司危机公关与舆情管理》课程纲要

【课程背景】

随着消费者维权意识的精进，以及信息化时代的客户关系改变，扑朔迷离的专业信息和有目的性的专家，造成物业服务的工作的挑战与日俱增，在工作中我们经常会遇到：

- 小事不注意成为舆情信息
- 说话不注意成为投诉热点
- 客户鸡蛋里面挑骨头不知道如何面对
- 群体性事件失控
- 被媒体采访不知道如何面对
- 主管部门问询，递交资料暴露更多问题
- 信访办需要工作配合，不知所措
- 自媒体掐头去尾倒打一耙

这是物业服务过程中常见的舆情失控问题，已经脱离了正常的物业投诉管理范畴，很多物业公司依然处在基础服务，用行动证明真情的基础防范阶段。当服务不能与时俱进，当声誉管理成为危机公关，大量的人力物力投入也不能获得收益，这是因为服务行业和新媒体时代客户需求脱节的表现。

《物业公司危机公关与舆情管理》从服务的基本逻辑出发，从客户需求出发，重新定义客户信息，设定场景，结合真实案例，多维度、情景化、实操化，在实战中学习，在情境中思考，在感悟中得到。

【课程收益】

1. 掌握客户满意度的基本逻辑

2. 掌握客户做决策的心理路径
3. 掌握客户信息管理的分级策略
4. 掌握突发事件的處理的全流程
5. 掌握危机公关的基本特性
6. 掌握群体性事件的处理方法
7. 掌握新闻发布会的详细流程

【课程时间】

2天（6小时/天）

【课程特色】

体系化的理论知识 + 丰富的实战案例 + 场景模拟 + 拿来即用的应用工具

【课程对象】

1. 物业公司负责人
2. 物业公司项目经理
3. 物业客服中心人员
4. 物业公共秩序部负责人

【课程需求】

1.培训场地：

投影、白板、白板笔、话筒、音响

2.培训辅料

白板纸、美纹纸胶带、备忘贴、白板笔(红、黑、蓝)、A4纸

【课程大纲】

1.服务与投诉

教学实验：冲突产生

- 1.1 客户投诉的 6 大原因
- 1.2 客户投诉的八大类型
- 1.3 处理投诉我们需要的观念
- 1.4 面对客户抱怨的心态准备
- 1.5 客户决策的心理路径分析
- 1.6 有效解决客诉五步法
- 1.7 自媒体时代下的客诉处理
- 1.8 首问负责制在投诉体系中的重要性

2.常见客户心理类型分析

- 2.1 DISC 起源与意义
- 2.2 DISC 性格四种性格综述
- 2.3 DISC 性格测试**
- 2.4 不同性格类型人群特征与沟通

视频播放：视频人物分析

- D 型性格特征客户及沟通方式
- I 型性格特征客户及沟通方式
- S 型性格特征客户及沟通方式
- C 型性格特征客户及沟通方式

3 突发事件处理及演练

- 3.1 突发事件的特征
- 3.2 突发事件专项小组机制

3.3 常见突发事件类型

3.3.1 上访事件处理

案例：绿化工突发死亡事件

3.3.2 消防事件处理

案例：电动车充电引起火灾

3.3.3 突发治安案件处理

案例：租户自杀事件

3.3.4 案例演练

地下停车场堵门事件处理

3.3.5 上级监管部门问询汇报处理

4.0 声誉管理与危机公关

4.1 声誉管理和危机公关

4.2 新闻媒体运做与舆情管理

4.3 媒体应对的策略与技巧

4.4 群体性事件处理

4.5 新闻发布会

4.6 企业发言人的媒介素养

4.7 危机应对的流程及方法

4.8 案例实操：

新闻发布会