

《公共关系-危机预防与危机管理》 (两天)

第一章：什么是公共关系

- 一、公共关系的定义
- 二、公共关系的目的
- 三、内部公共关系与外部公共关系
- 四、良好的公共关系与不良的公共关系

第二章：与要害部门的公共关系

一、与政府单位的关系

- 1、政府关系的原则
- 2、政府关系的主要手段——游说
- 3、政府关系的辅助手段

二、与新闻媒体的关系

- 1、新闻媒介在信息社会中具有巨大作用
- 2、新闻媒介公众是具有双重人格的特殊公众
- 3、与新闻媒体相处的原则
- 4、如何配合媒体工作
- 5、新闻制造
- 6、发言人语言艺术
- 7、发言人性格特征

三、与上级主管的关系

- 1、多走动、勤汇报
- 2、多诉苦、获同情
- 3、多思路、要政策

四、与金融单位的关系

- 1、与一两家主要银行往来，让他们参与你的规划
- 2、向银行申请一个信用贷款额度
- 3、认识几家风险投资公司，日后可能有用
- 4、流动资金不能太紧，以免错失良机

五、与当地社区的关系

- 1、维护社区环境
- 2、支持社区公益活动
- 3、促进社区的安定与繁荣
- 4、给社区带来光荣和骄傲
- 2、与社区领袖的主动接触沟通

六、与消费者的关系

- 1、研究消费者需求
- 2、坚持始终如一的服务
- 3、妥善处理顾客的抱怨

案例：在丽江处理客户上门吵架、打架

第三章：危机预防

一、危机事件

三、危机预防



- 1、能预测的危机和不能预测的危机
- 2、导致危机出现的原因
- 3、危机事件的予应

第四章：危机处理的十大原则

- 原则一：设立危机处理办公室、掌控发言权
- 原则二：查明情况、作出判断
- 原则三：一定要有人出面安抚媒体
- 原则四：要在谣言四起之前做出回应
- 原则五：真诚关怀、提供事实
- 原则六：控制局面、稳定公众
- 原则七：给予信心、展现实力
- 原则八：否认、傲慢为大忌
- 原则九：多管齐下、多方出击
- 原则十：勇于承担责任、安抚受害者

第五章：处理公众投诉的方法

- 一、善于分析公众投诉的原因
- 二、欢迎公众提意见
- 三、尊重公众的意见
- 四、冷静地对待公众
- 五、选择最佳时机处理公众意见

第六章：如何配合上级危机处理

- 一、尽快报告、求得指导
- 二、定期汇报、寻求帮助
- 三、以静制动、逐步解决
- 四、事后检讨、整顿提高

第七章：危机事件的善后对策

- 一、组织内对策
- 二、受害者对策
- 三、新闻界对策
- 四、其它的对策

第八章：公共关系危机处理的意义

- 一、在公众心目中重塑良好形象
- 二、降低或挽回经济损失
- 三、协调与公众的关系

第九章：保全名声的道歉启事架构

- 一、真诚道歉
- 二、说明现状
- 三、分析原因
- 四、说明应对策略
- 五、提出防止复发策略
- 六、表明责任

第十章：公共关系策划

- 一、公共关系策划
- 二、制造新闻的技巧

三、捐赠公关

四、重大活动公关

第十一章：网络媒体对公共关系实践活动的影响

一、网络突破地域、时间限制

二、网络是最民主的传播工具

三、真正的互动式交流平台

四、建立自己的官方网站与博客平台