

《银行声誉风险管理与舆情危机媒体公关》

◆ 课程大纲：

第一讲．银行自身的声誉风险与舆情危机分析以及管理策略

- 1．分析当下整体媒体环境，研判新媒体及新媒体舆情
- 2．洞察银行自身的内外 2 个声誉风险与舆情危机场景
- 3．网络时代声誉风险与舆情危机 3 个特性及 2 个对策
- 4．银行声誉风险管理与舆情危机公关的媒体关系策略

选择以下部分案例分析：

客户购买理财产品出现亏损，一方面银行大厅吵闹投诉，另一方面投诉到主管部门并曝光于自媒体，引发舆情热议及声誉风险放大。

女子存入某银行 100 万，5 年后仅剩 1 元事件引发舆情热议！

某农商行客户存款 1200 多万被转走，法院要求客户承担 80% 的责任引发舆情热议！

某银行的合作方发生危机，引发银行出现挤兑风波，舆情危机发酵。

某银行股价闪崩后风险危机发酵，导致有网点挤兑。

某银行被传财务危机谣言，结果遭“挤兑”，并引发舆情升级。

某银行遭遇网络“破产危机”谣言，舆情热议。

客户在某银行投资的产品亏损，资金受到损失，聚集营业大厅发泄不满，网络舆情发酵。

客户怀疑个人信息遭泄露，在某银行营业网点/网络平台发泄不满，引发舆情。

网络热议一名 VIP 客户不满某银行网点人员的服务态度，要求转走全部存款的危机事件。

某银行“生育消费贷”、“彩礼贷”引发舆情热议。

“江西玛莎拉蒂女醉驾喊 yuwei”一事引发网友热议，江西银行躺枪。

银行新员工不喝领导敬酒，产生冲突引发舆情！

西安一银行经理对客户爆粗口，脏话内容截图被制成海报放营业大厅，网络热议！

客户投诉银行服务态度、办理业务次序、等待时间、新开卡、ATM 业务及吞卡、疫情防控带来客户不便等引发舆情。

第二讲．银行声誉风险与舆情危机防范的 4 项实务操作

- 1．要特别预防基层引发声誉风险与舆情危机
- 2．声誉风险与舆情危机预防的“16 字箴言”
- 3．员工声誉风险与舆情危机预防的 4 个要点
- 4．银行声誉风险与舆情危机预防的 4 个实操

选择以下部分案例分析：

媒体报道某银行泄露客户银行流水引发客户投诉声誉风险事件。

媒体报道某银行网点算错账、多给储户 2500 元，后续处理方式引发声誉风险。

某银行催款曝光 300 人详细信息事件，舆情热议，公众反响强烈，发生声誉风险事件。

某银行营业厅意外突发大火，引发声誉风险与舆情危机事件。

客户在渤海银行南京分行 33 亿元定期存款被质押与强行划扣的声誉风险事件。

媒体报道大堂保安忽悠客户买保险，某银行误导销售遭网民质疑，出现声誉风险。

第三讲．银行声誉风险管理与舆情危机媒体公关的 4 个要求

1. 关心政策，积极配合主管部门
2. 统一口径，策略应对媒体质疑
3. 诚心沟通，尽力赢得各方理解
4. 低调处理，暂避对抗雪上加霜

选择以下部分案例分析：

某银行网点柜员大病保险缴纳失误，遭客户投诉，产生舆情危机。

某手机银行 app 升级反而引发纠纷，导致客户投诉，媒体介入。

媒体热议环卫工某银行营业厅讨水喝遭拒事件，舆情发酵。

某银行网点不为客户提供厕所引发投诉，当地媒体报道。

第四讲．银行声誉风险管理与舆情危机媒体公关的 4 个实操内容

1. 银行声誉风险管理与舆情危机媒体公关的 6 项实务
2. 银行声誉风险管理与舆情危机媒体公关的 4 个原则
3. 银行声誉风险管理与舆情危机媒体公关的 2 个准则
4. 银行声誉风险管理与舆情危机媒体公关中 5 大背景

选择以下部分案例分析：

媒体报道：某银行一张银行卡绑了两个 ETC ！？引发舆情危机。

315 晚会曝光银行卡闪付功能存盗刷风险隐患。

某银行网点误为储户多存 18000 元事件，处理不当危机升级，引发网络吐槽。

媒体报道：94 岁老人在银行被抱起进行人脸识别以激活社保卡！网络发酵，官方介入！

老人猝死某银行营业厅风险危机事件，国家级媒体与地方媒体密集报道。

第五讲．银行声誉风险管理与舆情危机媒体公关的 4 个应用实战

——银行与职能部门的关系管理

1. 处理好与职能部门关系的重要性
2. 要关注主管职能部门的 2 个心态
3. 呼吁各级职能部门监管应该到位
4. 发生危机时银行应积极政府公关

选择以下部分案例分析：

某银行违规放贷事件引发政府监管，媒体采访并报道。

某银行原油宝事件引发声誉风险与危机舆情。

个人征信报告现侮辱字眼，引发网民质疑银行。

第六讲．银行声誉风险管理与舆情危机媒体公关的 4 个应用实战

——银行与媒体的关系管理

1. 要重视全媒体
2. 像了解客户一样去了解所有媒体
3. 有“鸵鸟思维”行吗
4. 如何主动建立与媒体的良好关系
5. 正确对待曝光报道
6. 媒体应对与舆情管理的 4 个预案

7. 传统媒体面对面的 3 个方式与 4 点注意事项
8. 网络媒体与新媒体舆情 4 个管理要点
9. 回应传统媒体和网络媒体的 4 个内容
10. 与媒体从合作走向双赢

选择以下部分案例分析：

客户购买理财产品出现亏损，银行大厅沟通协调没能解决问题，银行相关领导上门沟通，解决方案不能满足客户预期，继续表示采用公诸于媒体的方式维权

媒体报道：客户房贷还了银行 7 年多，117 万本金竟一分钱没还……危机发生、舆情发酵。

媒体报道：某银行一张银行卡绑了两个 ETC！？引发舆情危机。

媒体报道某银行泄露客户银行流水引发客户投诉舆情危机事件。

某银行原油宝事件引发声誉风险与危机舆情。

媒体炒作“某某银行逼死员工事件”。

某银行卡信息泄露事件引发银行重大风险与危机。

第七讲．银行声誉风险管理与舆情危机媒体公关的 4 个应用实战 **——银行与公众的关系管理**

1. 声誉风险与舆情危机发生时，公众最关心什么
2. 网络背景下公众组织化、串联化趋势渐强
3. 声誉风险与舆情危机发生时，以最快的速度与客户接触
4. 要引导和把握公众的情绪

选择以下部分案例分析：

某银行的一则催款通知引发公众在网络热议。

某银行疑用烈士做广告惹众怒，舆情发酵。

某银行“彩礼贷”宣传海报引发舆论及公众争议。

第八讲．银行声誉风险管理与舆情危机媒体公关的 4 个应用实战 **——银行与客户的关系管理**

1. 声誉风险与舆情危机发生时，客户沟通 4 建议
2. 为了预防声誉风险与舆情危机，要多替客户考虑
3. 如何应对客户投诉与维权，特别是群诉
4. 客户满意度的相对性

选择以下部分案例分析：

客户在某银行投资的产品亏损，资金受到损失，聚集营业大厅发泄不满，网络舆情发酵。

客户怀疑个人信息遭泄露，在某银行营业网点/网络平台发泄不满，引发舆情。

媒体报道某银行泄露客户银行流水引发客户投诉舆情危机事件。

某银行营业厅保安以帮助储户存款为名实施诈骗引发危机。

第九讲．银行声誉风险管理与舆情危机媒体公关的 5 点整体方案

1. 银行成立声誉风险管理及舆情公关小组
2. 银行对内加强各层级人员之间沟通协调
3. 银行对外展开各个关联方之间协调沟通
4. 引进权威介入声誉风险管理及舆情公关
5. 总结复盘形成管理的制度、流程、体系

选择以下部分案例分析：

某银行窗口太吓人？媒体报道、舆情热议。

某银行信用卡第三方暴力催收导致客户旧病复发，媒体批评，网民指责。

某农商银行多名员工查出肺部结节，媒体报道，职能部门介入，舆情发酵。

第十讲．银行声誉风险管理的实操回顾与实战演练

(银行声誉风险案例分析、互动研讨)

1．演练准备：

- (1) 回顾实操
- (2) 确定案例
- (3) 场景设置
- (4) 模拟分组
- (5) 角色分配
- (6) 物品准备

2．演练实施：

- (1) 集体讨论
- (2) 方案成稿
- (3) 上台演练
- (4) 分析点评
- (5) 改进演练
- (6) 复盘总结