**地产危机公关、舆情管理及突发事件处置**

**课程背景：**

全媒体时代，危机事件层出不穷，对地产公司的正常运营和发展造成了非常大的冲击。如何快速处置危机、如何大事化小小事化了、如何把危机的负面影响降到最低、如何避免节外生枝、如何正确快速地处置客户的投诉、如何撰写危机事件的声明稿、对外如何发言、如何快速修复受损的品牌形象等，成为每一个地产公司管理者必须掌握的一门学问。

**授课特点：**

案例讲解为主，理论为辅，以大量的经典案例和最新发生的热点案例的讲解，讲透危机处置的策略、套路以及操作战术。全程无尿点，干货满满，实战实用实际，对于地产危机预防、危机公关、舆情管理、投诉应对、媒体公关、突发事件应对、信访应对、事件应急等实际工作具有非常强的指导作用。

**课程收益：**

1. 掌握获得危机处置主动权的方法；
2. 熟悉人性心理以及公关的八个手段；
3. 掌握每一种危机应对的策略和套路；
4. 熟悉单一客户和群体客户投诉处置的方法和技巧；
5. 掌握网络舆情应对的套路和方法；
6. 熟悉媒体关系建立的方法和技巧；

**培训对象：**

1. 董事长、总经理；
2. 中高层管理者；

3、宣传部、办公室、客关部、公关部、营销部、策划部、信访接待部等部门负责人以及相关人员等。

**课程时长：**

1天（6小时）

**课程建议：**

最好分组，很多案例的讲解，都需要小组讨论。

**课程讲师：**

危机管理专家叶东

**课程大纲：**

**引子：一线危机处置常见的10个问题**

**第一部分：危机处置的“以我为主”**

1. 自身的准备
2. 客户的沟通
3. 媒体记者的沟通
4. 网络舆论的引导
5. 新闻发布和发布会的召开
6. 赔偿的谈判
7. 现场的处置和控制

案例解析

（1）一家医院是怎样应对高价索赔的患者的；

（2）泸州老窖为何状告发抖音小视频的长沙姑娘？

（3）郑州某银行信用卡中心应对媒体犯了哪些错误？

（4）陈冠希&老虎伍兹新闻发布会哪些地方是可取的？

（5）苏州某酒店负责人是如何搞定闹事客户的？

（6）中建某局负责人接受电话采访中的败笔;

（7）碧桂园的新闻发布会为何引发了二次传播？

（8）刘强东美国事件中的一段录音说明了什么？

（9）北京老虎伤人事件中当事人犯了什么错让自己失去了主动权？

**第二部分：危机处置不要高估人性**

1、不能害人，但要学会保护自己；

2、要学会取证，该录音时录音；

3、四个群体给面子建关系的方法；

**记者**

**专家**

**单位**

**大V**

4、记者和客户电话沟通委婉拒绝；

5、基于人性心理的公关八个手段

案例解析：

1. 达芬奇危机处置中犯了哪些错误？
2. 哈尔滨某地产公司如何应对搞事的客户？
3. 四川某单位用了哪些手段方法搞定了上访的客户？
4. 福建三明成功老板为何兵败厦门城？

**第三部分：危机处理的两个层面**

1. 情绪层面

企业本身的情绪控制

业主的情绪安抚

记者的情绪

网友的情绪

相关部门的情绪

1. 事实层面

客观事实

法律事实

坊间事实

媒体事实

记忆事实

粉丝事实

政治事实

阶层事实

调查事实

偏见事实

案例分析：

1. 某信托公司负责人接待客户现场发飙中的败笔
2. 某银行大堂人员为何面对客户的提问不说话？
3. 徽州宴老板娘说的话为何在网络刷屏？
4. 为什么很多人看了范跑跑的一段视频改变了对他的看法？
5. 深圳宾利姐说了哪些不合适的话让自己上了热搜？
6. 拜耳药业为何要辞退女员工？
7. 章子怡发的一条微博为何被网友嘲讽？
8. 一家学校在一起意外事件中为何赔了60万？

**第四部分：危机处置快是关键**

1、快速启动预案；

2、快速组建团队；

3、快速上报；

4、对舆论要及时监测；

5、快速与利益相关人进行沟通；

6、快不是绝对的；

思考题：哪些事件容易成为大家关注的焦点？

案例分析：

1. 中关村二小犯了哪些错误让一个很小的事情演变为一个巨大的舆论事件？
2. 某大V在微博上投诉上海某银行，银行犯了哪些要命的错误？
3. 某餐饮企业两次上了热搜，问题出在哪？
4. 安阳狗伤人事件，小莉帮忙节目为何了搞了十一期搞成了电视连续剧？
5. 重庆帽子姐事件，哪些元素导致了网络刷屏？

**第五部分：危机处置口径要统一**

1、口径统一：一个声音、一个出口、前后要一致；

2、口径统一围绕单位信誉、形象、品牌、政策、机密等五个层面来进行设计；

3、口径统一好后，要对所有人进行培训，尤其是对外窗口部门；

4、话不要说的太满，要留有余地；

5、一把手不能担任新闻发言人，也不能轻易承诺；

案例分析

1. 蔚来汽车员工被辞掉事件中，哪些错误值得我们思考？
2. 天价住院费事件，医院犯了哪些错误让自己陷入如何被动的局面？
3. 陕西某电厂两次应对媒体所犯的种种错误。

**第六部分：危机处理的三大策略**

1、如果有明确的证据证明是单位的过失，造成了事件的发生：道歉道歉再道歉

怎么道歉？如果没错，怎么表达？用什么样的字替代道歉？

2、如果是一个人一个部门一个楼盘一个项目的问题：切割切割再切割

四个维度：（1）现场；（2）责任人；（3）受害人;（4）原因范围

1. 现场：一些特殊的技巧。
2. 责任人：大局观，不能让局部影响整体；切大的还是切小的？切的方式
3. 受害人：全程陪同，保密工作
4. 原因范围：如何大事化小小事化小？

3、如果是污蔑、谣言、诽谤或者恶意攻击：抗争抗争再抗争

怎么抗争？抗争的办法及步骤

案例分析：

1. 海底捞的危机公关做的好，好在什么地方？
2. 运动员孙杨出现危机，大家为何不相信他说的话？
3. 罗永浩辛巴危机公关的效果，差异为何那么大？
4. 上海福喜公司应对危机最大的问题是什么？
5. 肯德基的危机处置是如何大事化小小事化了的？
6. 某地产公司应对重大突发事件可以学习和警醒的地方有哪些？
7. 卓达地产危机门事件中的两个重大失策；
8. 电视剧乔家大院中的乔致庸用了哪些招术让自己化危为机？
9. 河北某银行面对谣言事件，用了哪四招搞定的？

（10）甘孜州旅游局局长面对危机事件，哪些地方值得学习？

**第七部分：危机公关的两大工作**

1. **还原真相的五个报**

事实怎么报

态度怎么报

原因怎么报

进展怎么报

负面怎么报

1. 建立信任的四个关键词

胜任

透明

关心

稳定

案例分析：

1. 归真堂危机处置中几个管理层说了什么话让上市计划泡汤？
2. 三亚天价海鲜门事件中所犯的三个错误；
3. 李宁公司高管说了什么话让大家情绪升级？
4. 巴奴火锅土豆门事件犯了哪两个致命的错误？
5. 张小泉公司危机公关中犯了什么错，多次上热搜？
6. 成都女司机案中女司机犯了哪三个重大错误让自己陷入万劫不复的舆论深渊中？
7. 游族的信息发布为何引来了大V们的集中批评？
8. 铁道部发言人王勇平的发布会到底败在哪里？
9. 河南某领导被记者问懵，原因到底出在哪？
10. 海天酱油的公关说明，网友为何不买账？
11. 疫情期间，天津的发布会为何获得了大家的点赞？
12. 安徽某领导七分钟讲话视频被网友点赞，究竟什么原因？

**第八部分：群诉事件处置及情绪化解**

群体心理学分析

群体非理性的心理因素

客户群体不理性心理的诱因

群诉现场处置的两大原则及三大关键点

群体非理性心理应对的十八个战术

群诉事件的八大应对误区

群诉中与客户代表的十个谈判策略

群体心理恢复理性的征兆

遭恶意维权，怎样取证

恶意维权中的取证技巧-如何报警

恶意维权中的取证技巧-如何拍照

应对恶意维权中应注意的细节

群诉事件处置的三个底线

避免群诉事件的三个建议

案例分析:

（1）天津某银行员工的一句话让老人的情绪升级，投诉三个月，究竟什么原因？

（2）郑州某地产公司为何把一起投诉事件搞成了一个电视连续剧？

（3）上海某老板在客户闹事现场为何打伤了自己？

（4）加拿大鹅被约谈，代表在现场犯了什么错？

（5）杭州樊胜美事件，老板用了什么手段让自己把握了主动权？

（6）奔驰女车主维权事件，奔驰4S店负责人为何被女车主按在地上摩擦？

（7）达康为何在大风厂站了一整夜？

**第九部分：媒体关系及舆情管理**

与媒体交往的八个建议

媒体沟通的“七个一”

怎样应对媒体的负面报道

如何应对记者或自媒体的敲诈

如何识别暗访记者

如何应对明访记者

如何应对论坛的负面帖子

如何应对微博的负面信息

哪些帖子积极应对

哪些帖子不应对

案例分析：

1. 巨能钙的产品没问题，为何倒闭了？
2. 湖北某企业上市前如何面对自媒体的敲诈？
3. 四川某地产公司用了哪三个手段建立媒体关系的？
4. 河北银行是如何躺着中枪的？
5. 吴秀波面对胃口越来越大的对手，他是如何做的？
6. 奥迪小满类似的事件如何预防？

**第十部分：危机处置实战演练（演练案例待定）**

**第十一部分：课程总结及提问**

1. 突发事件处置三字诀
2. 客户投诉事件应急预案
3. 推荐书籍
4. 学员互动及问题解答