**地产声誉风险、舆情应对及对外口径**

**课程时长：**

半天（3小时）

**授课特点：**

案例讲解（95%）为主，理论（5%）为辅，以大量的经典案例和最新发生的热点案例的讲解，讲透地产声誉风险管理、危机处置及舆情管理的策略、套路以及操作战术。课程讲解，幽默风趣，干货满满，实战实用实际，对于地产一线的的危机预防、舆情应对、危机公关、媒体公关、突发事件处置、口径制定、预案的完善、危机制度的建立、投诉处置、应急采访、赔偿谈判、声誉风险管理等实际工作具有非常强的指导作用，能够解决地产声誉风险管理、危机处置及舆情应对中的各种疑难杂症或难点痛点。

**课程收益：**

1. 掌握危机处置中获得主动权的方法；
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. 熟悉单一客户及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；
7. 掌握信访接待中的各种技巧和手段；
8. 掌握突发事件发生后应急采访的各种技巧；
9. 掌握危机制度及危机预案建立的方式方法；

**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

**课程建议：**

最好分组，很多案例的讲解以及演练，都需要小组讨论。如果人数特别多，则无需分组。

**课程讲师：**

危机管理专家叶东

**课程大纲：**

**第一章：地产“以我为主”的危机哲学系统**

1. 自身的准备：五个要点
2. 客户的沟通：十个要点
3. 记者的沟通：三个要点
4. 舆论的引导：三个要点，两个要求
5. 信息的发布：三个不一定，三个建议
6. 赔偿的谈判：期望值的掌控，五个方法
7. 现场的处置和控制：两大原则、三个关键点、十八个心理战术、八个误区、五个移情手段、五个免责方法、面谈室布置的十个建议等
8. 情绪的控制：五个要点
9. 个人的素养：十个要点

**第二章：基于人性心理的公关手段**

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；

关于取证的16个要点

取证团队的5个要求

3、要给面子：记者、专家、大V、单位；

4、基于人性心理的公关八个手段；

5、十种人群内部化的方法；

6、危机处置中的八个事实；

**第三章：地产危机处理的三大策略**

1、如果有明确的证据证明是企业的过失，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？

道歉中常犯的五类错误48个具体表现；道歉方案的制作；

危机事件声明稿的写作及发布流程；声明稿的常见套路；

2、如果是一个人一个部门一个子公司的问题：切割切割再切割

四个维度：

1. 现场：十三个要点
2. 责任人：四个要点
3. 受害人：十个要点

（4）原因范围：两个要点

3、如果是对企业的污蔑、谣言、诽谤或者恶意攻击：抗争抗争再抗争

五个步骤及具体做法

**第四章：采访风险规避及应对口径**

1. **采访应对的核心原则**
2. **具体的应对策略**
3. 风险的识别
4. 标准话术及应对流程
5. 绝对不能说的话
6. 特殊情况处理
7. **如何系统性规避舆情风险**
8. 严格系统的内部培训和政策
9. 指定唯一出口
10. 强化PR部门职能
11. 法律和合规全程护航
12. 严格自律及舆情风险意识的提升
13. **对外口径库的建立和完善**
14. 核心目标
15. 关键要素
16. 如何建立和维护
17. 使用流程等
18. **关键点总结**
19. 不知道”和“不能说”是安全词
20. 统一口径，对外只有一个出口
21. 转接PR是法宝
22. 合规意识是护身符
23. PR是防火墙

**第五章：课程总结及提问**

1、危机处理40个字

2、怎么说口诀

3、突发事件处置三字经

4、危机行动指南