**建筑工程行业危机公关及社会舆情处置**

**课程时长：**

1天（6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，对于建筑工程行业一线的的危机预防、舆情管理、危机公关、媒体应对、突发事件处置、投诉处置、应急采访、赔偿谈判、信访维稳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：**

**引子：建筑工程行业危机处置常见的十五个问题**

1. 一个区域缺乏统筹者或协调者；
2. 不够及时，不能合理充分共享关系和资源；
3. 处置方式不够快速及时；
4. 平常与有关部门缺少沟通；
5. 没有详细具体的可操作方案；
6. 危机发生后不清楚应对记者的话术；
7. 不是所有的员工都有危机的意识和能力；
8. 危机小组成员，危机的策略、方式、方法单一，不成系统；
9. 区域或项目高管不敢或优柔寡断的决策危机处置策略；
10. 没有发现记者偷录；
11. 新员工情绪控制差，容易被别人激怒，说了不应该说的话
12. 部分员工通过朋友圈或论坛表达情绪和诉求，把事情扩大化；
13. 法律知识不了解不多；
14. 心理素质，感觉无助，业务知识不足，资金问题；
15. 项目上由于土地征迁问题常会与当地百姓发生冲突矛盾，轻则拦路、阻碍施工，重则上访、向电视台曝光等。有时为了增加举报效果还会长期在工地边上跟着，紧盯现场。

**第一部分：危机处置的“以我为主”**

1. 自身的准备
2. 当事人的沟通
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

**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、要给面子；

**记者**

**专家**

**大V**

**单位**

1. 基于人性心理的公关八手段

**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

对方的情绪安抚

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

偏见事实

调查事实

**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？

**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、口径统一围绕企业信誉、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、项目与总部口径统一，企业内部各部门之间口径要统一，企业和合作单位口径要统一，企业和政府主管单位口径要统一，高管发言和企业政策要统一。

**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？

声明稿的写作及发布流程

2、如果是一个人一个部门一个项目的问题：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

3、如果是对企业或项目的污蔑、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

**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

**第八部分：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

如何核实记者的身份

如何应对假冒伪劣记者

如何应对不同级别的记者

伪劣记者的六个表现

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

哪些帖子适合沉默应对

哪些帖子需要积极应对

突发事件中应对媒体的十个黄金法则

如何回答记者的提问

如何对记者说“不”

如何应对不同类型的记者

如何设计新闻发言人的形象

**附：建筑工程一线应对记者的100条话术**

**第九部分：群体投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

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十四个战术

首次出现群诉的九大应对策略

群诉事件的八大应对误区

群诉事件组织者的六个应对策略

群诉中与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

令对方心情晴朗的CLEAR原则

投诉具体场景设计及应对方案

如何应对无理客户的脏言脏语

应对客户的承诺话术

**第十部分：危机处置实战演练（演练案例与企业沟通后再确定）**

1. 演练危机策略的制定；
2. 演练项目现场群体事件的处置；
3. 演练突发事件现场的应急采访；
4. 演练事故发生后的新闻发布会；
5. 演练突发事件发生后的电话采访；
6. 演练突发事件发生后网络舆论的引导；
7. 演练当事人携带记者上门投诉；

**第十一部分：课程总结及提问**

1、危机处理40个字

2、突发事件处置三字经

3、信访维稳三字经

4、推荐书籍