**企业舆情管控实战训练营**

|  |
| --- |
| 时间地点：2024年9月11-12日深圳  培训讲师：博文 培训费用：4800元/人 (包含：课程、讲义、午餐、茶点等费用)  授课对象：对此课程感兴趣的成员  友情提示：此课程可以邀请我们的培训师到企业开展内训服务，欢迎来电咨询  课程地址：<http://www.sdlzzx.com/opencourse/k00199.htm> |

抖出舆情效能， 谙熟公关管控---企业舆情管控实战训练营

【课程收益】

课程背景：

随着社交媒体的迅速崛起，企业舆情已成为影响品牌形象、市场声誉及业务发展的重要因素。本次两天企业培训课程旨在帮助学员深入了解舆情管控的重要性，掌握舆情新理念新思维，提升企业舆情应对能力，确保企业稳健发展。

课程收益与目的：

与时俱进：新理念新思维和新舆情新公关的方法相结合 + 跨行业经验融合；纠偏思维，拓展视野，与时共进。

专业专注：专业管理经验和管理逻辑以及受众的原理、工具方法及企业案例的结合，系统方法论的总结，帮助企业提升舆情监测、识别、应对和管控、引导、利用、处置、转化舆情；帮助学员打造一套有效的舆情管理与公关处理的方法，提升舆情管理与公关管控的能力和智慧。

实战实用有效：新舆情的“快、对、省、简”处置，帮助学员对应实际，提升舆情效能，实现实际效果，为营销和服务及管理全过程管控目标夯实基础。

【课程大纲】

开篇：从一个“抖音”事件说起---门店舆情新问题给我们的启发

第一讲：舆情新问题、新思考与公关管理新思维

1.1舆情新问题回顾

1.2舆情引发下的企业公关思考

1.3公关管理新思维

案例与互动：一个“抖音”事件的舆情分析

第二讲、重新认识企业战略、价值创造与客户的关系及公关管理

2.1重新认识企业战略、价值创造---我们企业是怎样创造价值的？

2.2公司与客户的关系的实质是什么？

2.3我们的公司需要公关管理吗？

案例与互动：回顾

第三讲、何为公关管理？公关管理的关键是什么？

3.1何为公关管理？其目的、目标是什么？

3.2公关管理的基本要素是什么？

3.3公关管理的关键技法有哪些？如何应用？

案例与互动：1）关键技法经典案例赏析

2）一个高档品牌酒遇到的舆情案例分析

第四讲、企业危机与舆情及公关处理

案例分析：王力宏事件的企业及危机

4.1何为企业危机？其危害是什么？为什么？

4.2危和机的中国式解读与应用

----海恩法则和蝴蝶效应

1. 危＝危险、危难、危局

2. 机＝机会、机遇、商机

3. 化危为机的基本法则

4.3危机预警体系的建立的要领

1. 危机公关的三个重点——日常危机处理机制、危机处理预警系统、危机处理方法

2. 危机处理预警系统建立的四个注意事项（信息、权责、内控机制、授权）

3. 危机预警组织建立

1）人员构成：组织领导者、公关专业人员、律师或法律顾问、财务主管等

2）功能划分：决策小组、信息管理小组、后勤保障小组、参考咨询小组

4. 危机应变有效的程序（流程）

5. 危机处理法则

课堂演练：危机模拟训练的主要事项内容

4.4何为舆情？舆情的正负极是什么？

4.5新舆情发生与表现的态势特点

4.6舆情与企业危机的关系

案例与互动：

1）经典案例分析互动、

2）门店的舆情背后的企业危机

第五讲、抖音时代的企业舆情管控

5.1抖音时代的企业舆情管理新特点、请要求

5.2网络舆情的四大特点

5.3网络舆情管理的正负极如何认识与识别？

5.4企业舆情监测要诀及“快、对、省、简”的工具方法

案例与互动：

1）企业舆情经典案例赏析；2）舆情监测案例互动

第六讲、抖音时代舆情管控的媒体应对策略与技巧

6.1新媒体有效传播的六大准则

6.2舆情危机媒体公关应规避的陷阱

6.3舆情危机中媒体公关关键点及对应策略

6.4舆情危机中的媒体沟通技巧

6.5舆情危机中的媒体处置要领

案例与互动：一个“抖音”事件的媒体对应案例互动

第七讲、企业舆情管控的数字化信息化管理

7.1何谓舆情管控的数字化信息化？

7.2如何利用数字化、信息化、智能化技术与手段开展舆情管理？

案例与互动：舆情监测、分析、管控决策数字化信息化案例赏析分析

第八讲、企业舆情管控与内部风险管理体系的有效结合

8.1认识企业内控制度与风险管控的法制要求及机制

8.2企业舆情管理的内部控制作用及防呆措施

8.3与时俱进的舆情管理机制构建要诀

案例与互动：标杆企业舆情管理机制构建案例分享

Q&A：答疑解惑

培训讲师：

博文（Bowen）老师

管理学硕士/企业档案管理专家/资深管理顾问/人力资源实战专家/高级会计师/世界500强企业商学院TOP100培训专家暨人力资源管理与财务管理专家、企业教育与培训实践经验。专注于精益管理系统构建和改善，专注于人力资源、绩效管理与流程优化、中高层管理提升训练和职业化素质教育。

咨询项目背景：

具有跨国IT电子家电、汽车零部件、船舶重工、五金家具、木业胶合板、玩具服装、陶瓷化工、生物制药等企业及金融证券、服务业、房地产及物业管理、移动通讯等行业培训、咨询项目经验。核心课程《现代企业档案管理实务》公开课已10年。

主要课程系列：

☆公文、行政文秘、档案管理系列

☆精益人力资源管理系列☆绩效管理与绩效文化系列 ☆精益管理与流程设计优化系列 ☆全面预算与非财管理

☆企业选育用留人才系列 ☆MTP管理技能提升训练与管理素质系列 ☆问题分析与管理工具方法系列

☆执行力与跨部门沟通系列 ☆精益生产理念与6S及生产安全管理系列

工作背景：

有20多年外经贸部门、大型外资（新港台资）企业高管、管理咨询顾问的工作经历，曾任行政财务总监、人力资源总监、教育训练中心负责人、董事长助理、总经理助理、总裁助理。曾任职主要机构：政府及国有大型股份、大型港\台\新上市企业，涉及制造、地产、物业、科技工程领域。曾任外资地产集团财务总监、物业公司总经理。

管理咨询、教育训练成功案例：（尚未详列）

平安银行、中铝集团、联想惠阳、江西电信、常林集团、华润银行、文山移动、名雕集团、银仕来、深圳移动、韩通船舶、温氏集团、安吉尔、新兴地产、湖南烟草、华兴玻璃、香港华宝、深港驾校、利合房地产、保利地产、新中源、佳兆业、贵阳民生银行、惠州燃气、中国安防、北方电力、兴业银行、特发信息、广电股份、劲嘉彩印、玉溪矿业、万达置业、云南移动、中远航运、徐工、华贸地产、长大公路、南京移动、黑龙江移动、天河城、安徽联通、浙江电信、西部机场、华达集团、津村药业、勐海电力、桂林移动、海印集团、众生药业、中电电子、中捷集团、惠州电力、发耳电厂、华润电力、佛山公控、天彩电子、成都联想、深圳联通、宁波银行、露天煤业、华电集团、白沙物流、上海三国、昌河汽车、华能、华电、华侨城、广西移动、东莞移动等

授课风格：☆互动启发，理论精讲； ☆案例分析，现场点评； ☆实战与实用； ☆通俗幽默，趣味生动