

企业危机管理手册

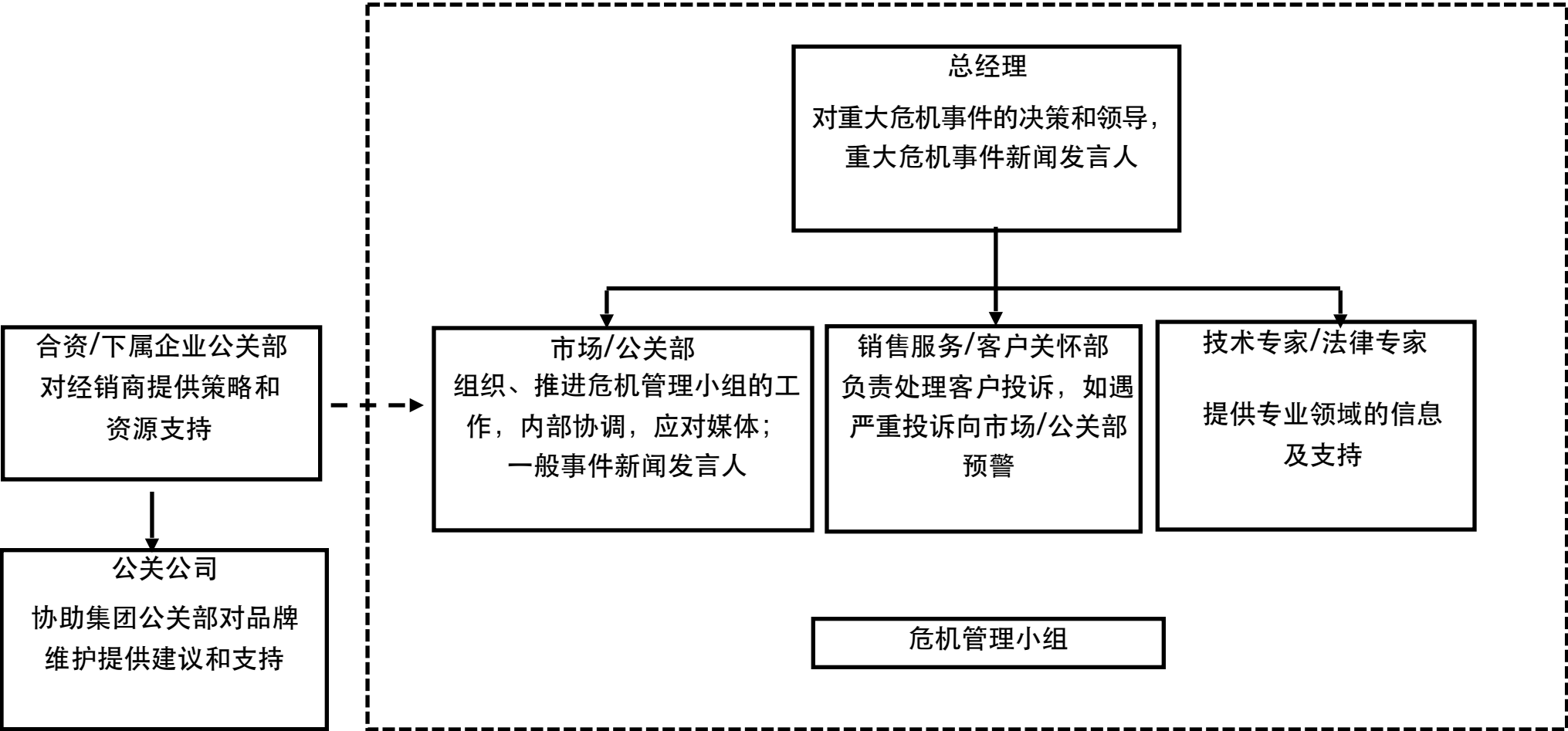
- 1、为什么要建立危机管理手册
- 2、危机管理手册的主要责任人、使用人和责任
- 3、危机管理手册的内容

为什么要制作危机管理手册

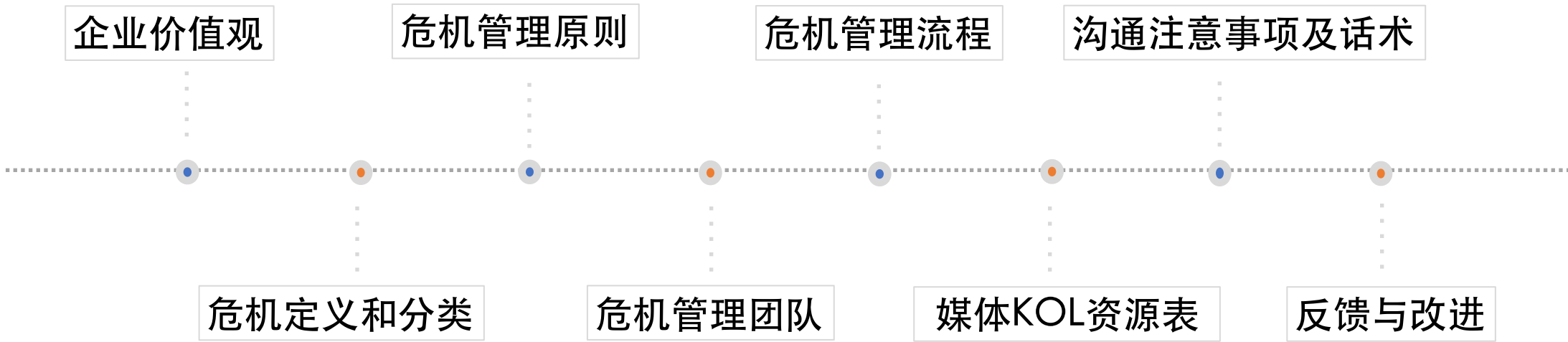
- 老板需要?
- 公关部需要
- 自己制作?
- 花钱找人完成?

小程序搜 方案巴巴 看全部方案

危机管理手册的主要责任人、使用人和责任



危机管理手册的内容



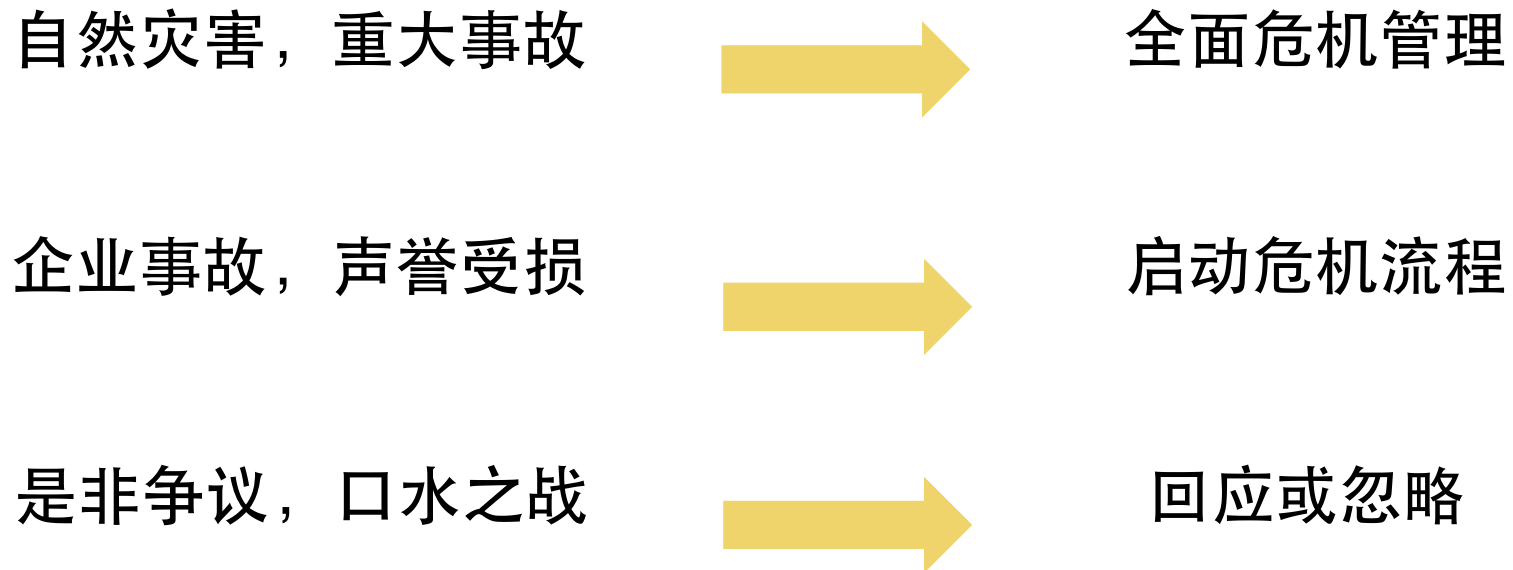
小程序搜 方案巴巴 看全部方案

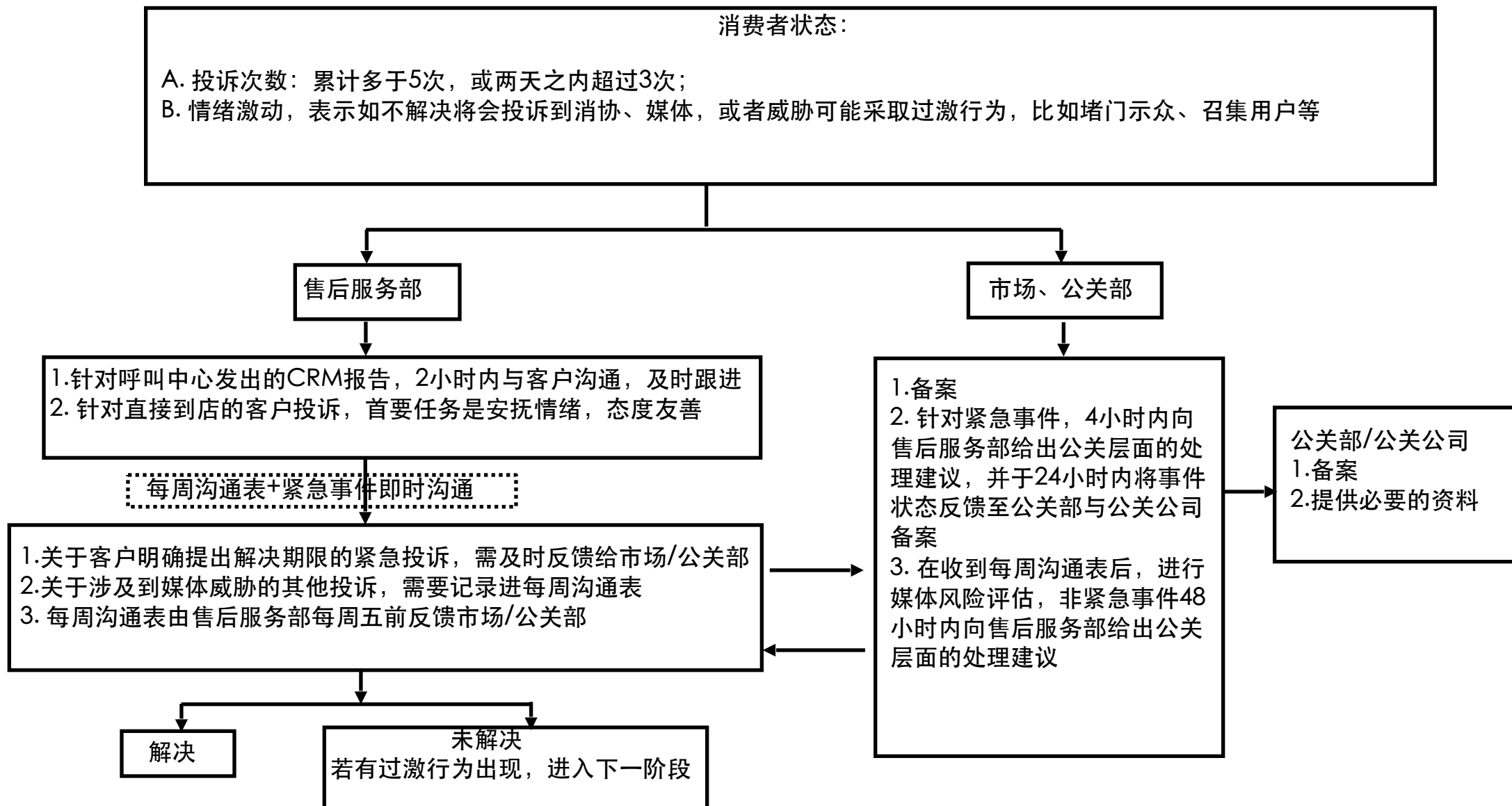
企业价值观——主张什么，不能容忍什么



小程序搜 方案巴巴 看全部方案

针对企业的危机定义和等级划分

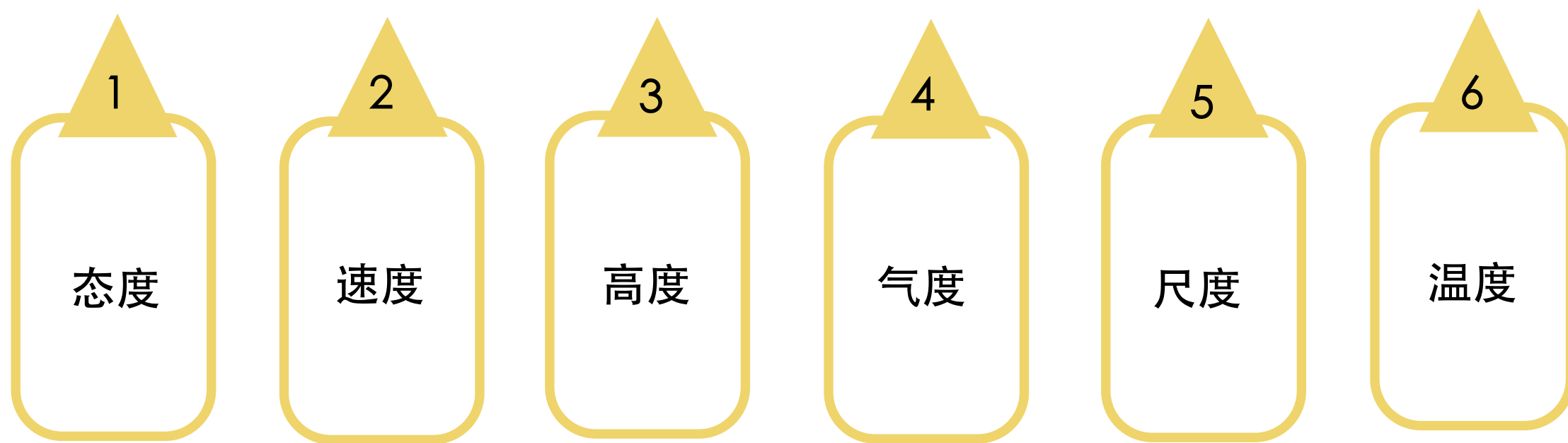




危机场景归类、描述和行动

- 自然灾害：地震、台风
- 外在事故：停电、停水、火灾
- 客户投诉：产品质量、其他纠纷
- 合规问题：政府检查、起诉与被起诉
- 躺枪事件：其他公司/组织危机波及

危机公关的六大原则



小程序搜 方案巴巴 看全部方案

1. 态度



- 危机公关的态度
- 要诚实、诚恳，
- 对待批评，不逃避，不推卸

2. 速度



- 危机公关第一原则
- 事实的复杂性
- 多方协调的必要性

3. 高度



- 公众利益为先
- 是非曲直为次
- 企业利益再次

小程序搜 方案巴巴 看全部方案

4. 气度



用幽默、宽容化解非政治、
非产品争议

小程序搜 方案巴巴 看全部方案

5. 尺度



- 事实本身
- 你知道的
- 你能说的
- 说到什么程度
- 绝对不能撒谎

6. 温度



体谅当事人处境，
法律责任之外的关怀承诺

小程序搜 方案巴巴 看全部方案

危机管理团队

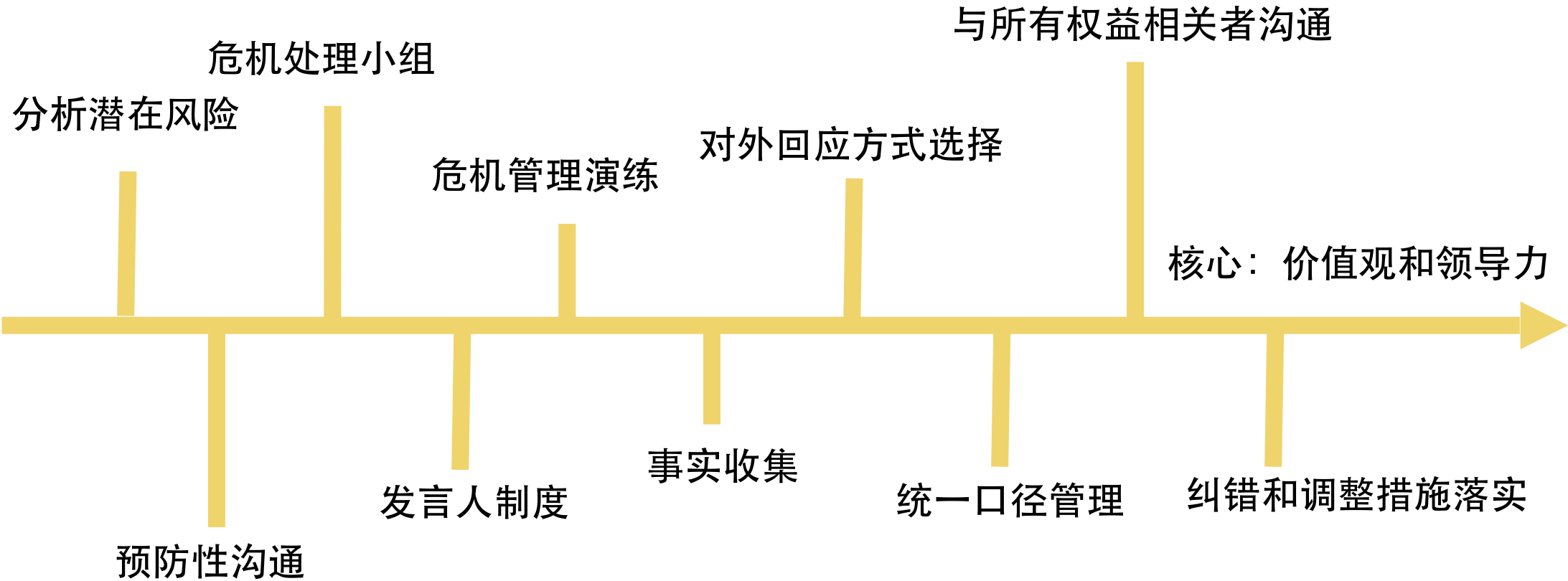
CEO、法务、政府关系、市场、公关、人力资源、财务、采购、销售、IT、行政、总部、地区等

各部门职责简要描述

每个部门的第一联系人、第二联系人和联系方式

小程序搜 方案巴巴 看全部方案

危机管理流程



媒体、KOL资源表

—— 可由公关部掌握和更新

小程序搜 方案巴巴 看全部方案

危机回应模版

在央视对我司产品质量（或具体问题）的相关报道播出后，我司极为重视。

这种个别行为损害了消费者利益（或具体说明），对此我们深感痛心。

我们将对这一事件进行彻底调查，并承诺迅速整改。

作为一家国际领先的企业，我们一直把消费者利益和企业声誉放在首位，一直承诺为消费者提供世界一流产品和服务，这一初衷从未改变。

感谢央视和消费者的批评监督，我们将从中吸取教训，并随时向公众通报我们的整改情况。

事实

态度

原因

措施

沟通注意事项和话术

- ✓ 发言人对媒体沟通
- ✓ 员工在社交媒体上的沟通
- ✓ 与政府和其他部门的沟通

媒体采访的准备

- 了解记者意图、议题
- 在中国和一些亚洲国家，可以要求实现提供问题
- 明确你的目标，不是记者的目标
- 公关专业人员评估、联系、做关键信息准备
- 演练，准备从各种角度传递关键信息
- 合理期待值：1/3，1/3，1/3可能

对自己不知道的问题

- 不说假话
- 了解自己的授权
- 想想能说什么
- 希望事后给记者具体说明

我不方便谈论这个话题, 原因是……

- 法律
- 竞争信息 / 商业敏感
- 不合适 / 不道德
- 不是正当人选
- 时机不成熟
- 没有这方面的信息/情况不了解

但是, 我可以告诉你的是…

架桥回到关键信息

接受媒体采访中的几个“不要”

- 不评论竞争对手
- 不评论市场的猜测
- 不涉及政治性话题
- 不涉及商业机密和公司敏感信息
- 不涉及个人隐私

尽管互联网公司已经在打破这些界限

小程序搜 方案巴巴 看全部方案

Yes or No

避免在不同语意下被引用

—— 会不会有另外一起事故发生？

用自己的回答，如果多次被追问，“我相信我已经回答了你的问题”

小程序搜 方案巴巴 看全部方案

避免使用负面句子

受众会从负面的角度理解

“I am not a liar.” – 理查德·尼克松

What if 如果万一

记者以假设句指向极端情况

“让我们面对事实” —— Let's focus on reality

小程序搜 方案巴巴 看全部方案

What' s your personal opinion?
您个人怎么看?

“个人观点”在非公司敏感问题上才可使用

安全起见，避免谈任何与公司相关的个人观点

小程序搜 方案巴巴 看全部方案

员工对外沟通指导意见

- ✓ 使用公司官方提高的立场和话术
- ✓ 给予员工特别的沟通指导和话术
- ✓ 统一由新闻发言人接受媒体采访

反馈和改进

- 当事人接受程度
- 舆情报告分析
- 政府政策影响
- 员工反馈收集



方案巴巴

扫一扫 获得所有方案

(微信搜索小程序“方案巴巴”)

小程序搜 方案巴巴 看全部方案