附件1、培训课程大纲及内容

**一、引言：应对突发事件的重要性**

1．突发事件展示——从突发事件当中吸取教训

2．突发事件的三重效应

3．突发事件预防及应对的价值

4．分析今天的宏观经济环境

5．企业应急管理势在必行

**二．突发事件应急处理的基本理念**

1．突发事件的分类

2．应急处理的原则

3．应急处理的目的

4．应急处理的组织体系

5．应急管理需要提升的能力

6．内外突发事件处理的技巧

**三．突发事件的传播管理**

1．突发事件传播的特点

2．突发事件传播的类型

3．突发事件传播的基本方法

**四．建立突发事件预防体系（相关案例分析、互动研讨）**

1．应急管理意识的培养

2．应急管理体制的建立

3．建立应急预警系统

4．加强内部传播流程管理

5．应急管理资源的保障

6．应急管理技能的培训

7．建立并维护良好的媒体合作平台

8．制定应急管理方案

**五．突发事件应急处理的实务操作（相关案例分析、互动研讨）**

1．应急处理的运行机制

2．掌握突发事件的特点

3．突发事件中的心理现象与应对

4．处理突发事件，重点要做好两件事

5．突发事件的内部危机公关（内部人员）

6．突发事件的外部危机公关（政府、媒体、公众、客户等）

7．应急处理中需要考虑的关键点

8．应急处理中的不合适行为

**六．突发事件的善后处理**

1．应急处理结果的评估

2．恢复管理计划的制订

3．恢复管理计划的实施

4．突发事件中的危险与机遇

5．处理遗留问题与滞后影响

6．形象恢复管理活动

**七．突发事件应急处理的特殊方法（案例分析、互动研讨）**

1．韬光养晦的处理方法

2．中庸文化的运用

3．关注公众最关心的问题

4．突发事件发生时，客户沟通四建议

**八．突发事件处理中的媒体应对**

1．“鸵鸟政策”行吗

2．第一时间通过媒体发布消息

3．突发事件新闻处置方案

4．应对媒体采访规范用语

5．正确对待曝光的报道或失实的报道

6．信息时代（Web2.0）的网络衍生突发事件管理

**九．掌握可操作的应急管理方案（案例分析、互动研讨）**

1．成立应急管理小组

2．对外发表声明

3．对内沟通

4．对外沟通；

5．权威介入

**十．如何建立应急预案体系（相关案例分析、互动研讨）**

1．突发公共事件总体应急预案

2．突发公共事件专项应急预案

3．突发公共事件部门应急预案

4．突发公共事件地方应急预案

5．企事业单位根据有关法律法规制定的应急预案

6．其他应急预案