

# 《如何进行危机管理》

## 图书基本信息

书名：《如何进行危机管理》

13位ISBN编号：9787301071137

10位ISBN编号：7301071132

出版时间：2004-5

出版社：北京大学出版社

作者：许芳

页数：260

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：[www.tushu111.com](http://www.tushu111.com)

# 《如何进行危机管理》

## 内容概要

本书旨在帮助经理人树立危机意识，快速识别、预防并妥善化解危机，讲授了危机管理的过程与技巧，介绍了危机管理的原则、危机的事前管理、危机的事中管理、危机的事后管理等方面的知识。

# 《如何进行危机管理》

## 书籍目录

第一章 危机的识别与预控技能点1：如何识别危机的预警信号技能点2：如何从销售额变化中预见危机征兆技能点3：如何从媒体报道中预见危机征兆技能点4：如何从传闻和谣言中预见危机征兆技能点5：如何从产品质量中预见危机征兆技能点6：如何从企业发展速度预见危机征兆技能点7：如何从资本结构预见危机征兆技能点8：如何组建危机管理小组技能点9：如何采用检查表法进行危机监测技能点10：如何处理危机监测信息技能点11：如何建立危机监控系统技能点12：如何建立危机预警系统技能点13：如何进行危机模拟训练

第二章 危机的处理与化解技能点1：如何制定危机处理计划技能点2：如何建立危机处理框架结构技能点3：如何制定危机处理与化解的流程技能点4：如何迅速隔离危机技能点5：如何合法转嫁和分散危机技能点6：如何消除危机后果技能点7：如何进行危机总结技能点8：如何建立有效的信息传播系统技能点9：如何在危机处理过程中更好地维护企业形象

第三章 危机的恢复与评价技能点1：如何制定危机恢复计划技能点2：如何恢复危机对人的心理影响技能点3：如何进行危机后的二次创业技能点4：如何评价危机管理的效果技能点5：如何将危机管理评价结果用于管理实践

第四章 企业财务危机的处理技能点1：如何识别财务危机的征兆技能点2：如何防范资金周转不畅引发的财务危机.....

1. 掌握处理与化解危机的方法 处理与化解危机的核心是将危机造成的影响减到最低，并通过一系列的公关活动重塑企业形象。这需要针对不同的社会公众采取相应的对策：

(1)受害者。受害者是指由危机事件而直接或间接受到损害的消费者或其他人员。对于受害者，切不可敷衍塞责，而要公开道歉，查明其所受的损失，认真倾听受害者提出的关于赔偿损失的要求，结合损失严重程度给予赔偿。

(2)企业内部。在企业内部，重要的是临危不乱，保持内部的团结性，冷静地商量解决危机的办法。首先应调集人员组建危机处理小组，通过咨询专家，编制危机处理计划。另外需要认真调查产生危机的根源，查找责任人以及企业生产经营中的不足。同时做好员工的沟通工作，使员工了解到真实情况，实现内部的稳定性。

(3)媒体。危机一旦发生，应迅速掌握好有关事实，准备好有关危机的新闻稿及其背景材料，选出新闻发言人，统一发言口径，及时主动地将危机发生的原因、处理方法等公众较为关心的信息传递给媒体。力争通过媒体将企业对待危机的态度表现给社会公众，减少危机对企业形象的不良影响。

(4)主管部门。对于主管部门，需要将实情迅速地上报，申请资金及物资方面的援助。同时可以邀请上级主管部门等公正、权威的机构或人士发表意见，以提高信息的可信度。1997年，当百事可乐的饮料罐中发现了注射器时，百事公司迅速邀请了政府质检部门、5家电视台以及公证机构一起参加对公众的演示活动，结果证明，这些异物只可能是由购买者放进去的，结果，公众的喧闹很快便平息了。

(5)广大消费者。发生危机后，需要向广大消费者诚恳地表示歉意，并将善后处理措施与结果及时向社会公众传递。同时可以开展一些公关活动，化危机为契机，不但可以消除广大消费者的误解，而且能最大限度地减少危机对企业造成的影响。

2. 明确处理与化解危机的流程 危机处理过程可用第52页图示表示：

(1)隔离危机。隔离危机是限定危机造成损害的范围，将引发危机的一小部分产品或服务与其他部分区分开来。避免与其相关联的部分因此而受牵连，减少危机扩散的程度。

(2)分散和化解危机。将危机进行隔离后，就要针对引发危机的根源采取措施，将危机分散或转嫁出去，澄清事实，迅速收回不合格产品，赔偿受害者所受的损失，找出解决的办法。

(3)消除危机后果。通过公关活动，将企业的态度和努力反映给消费者，消除消费者的误解。同时展现出企业过得硬的产品和服务，让社会公众眼见为实，能够重新信赖企业。在企业内部，也要弥补危机给企业带来的物质损失，消除给员工造成的心理上的不良影响。

小看板 如果危机事件尚未在媒体曝光，必须控制事件的影响，在合理合法的前提下，争取牺牲较小的利益换来事件的快速处理，以免因事态进一步恶化所带来的企业声誉的损失；如果危机事件已由媒体公开并造成广泛影响，则危机处理应将重点转到媒体公关上来。让媒体充分了解事件原委并引导其进行客观的报道和评论，让关注事件的受众更多地了解和认同企业。

(4)进行危机总结。每次危机处理完成，都要及时总结经验教训，并记录在案。以备今后再次发生危机时，能够轻松应对。这是危机处理中必不可少的程序。

总之，危机处理得好，不但能消除其所造成的损失，恢复企业的信誉，还有可能因祸得福，大大提高企业的知名度和美誉度。

牢记要点 危机的处理需针对不同公众采取不同措施，其过程由以下四部分构成： 隔离危机 分散和化解危机 消除危机后果 进行危机总结

2000年3月，河北两个小孩误食鼠药，家长误以为是喝“小家伙”果奶所致，向防疫站报了案。省卫生厅要求卫生局立即对“小家伙”果奶予以查封。新闻媒体纷纷刊登了此消息，事态逐渐扩大。对此，“小家伙”公司制定的解决措施为： 当晚即派市场部经理赶赴河北调查了解此事； 申明公司正在调查此事，且强调封存产品仅限于1月22日生产的果奶； 请求公司所在地乐清市政府出面紧急协调； 向卫生部门申请进行严格的质量检查。 查清的事实真相为两个孩子误食鼠药而死，与果奶无任何关系。“小家伙”公司并不追究家长的责任，只是要求孩子的父母发表道歉声明。至此，真相大白，不良影响逐渐消除。

在整个处理对策中，通过强调封存产品仅限于1月22日生产的果奶实现了对危机的隔离；通过政府、卫生部门的检查核实，转嫁并分散了危机；通过家长的道歉声明消除了危机后果；通过表现出的积极与大度赢得了消费者的赞赏，维护了企业形象。

实践练习 请您阅读下面的材料并回答问题： 2001年9月3日，中央电视台《新闻30分》节目对南京“冠生园”将一年前的陈馅翻炒后再制成月饼出售一事进行了曝光，但当时冠生园对此无动于衷，没有采取任何危机化解措施，引起全国媒体的联合报道。半年后，这家有着80多年历史的老企业正式宣告破产，一个老字号品牌就被一块小小的月饼击溃了。 假如由您来负责冠生园的危机处理工作，您打算采取什么措施？ .....

# 《如何进行危机管理》

# 《如何进行危机管理》

## 媒体关注与评论

前言 随着市场竞争的日趋激烈，危机时刻威胁着企业的生存。2003年年初爆发的非典风波，作为一次突发性的社会型危机事件，就给企业一个深刻的启示：危机管理是企业的必修课之一。危机处理得好，就能够因祸得福，化危机为契机；倘若处理不好，就可能一蹶不振，甚至陷入倒闭的境地。时代呼唤着危机管理，危机管理已成为任何企业经营过程中不可或缺的要害。全书分为八章，围绕危机管理的流程展开，从介绍危机管理的一般原则与基础工作出发，进一步详述危机的事前、事中、事后管理的方法与技巧，最后探讨了各领域内具体危机的处理方法与策略。第一、二、三章详细阐释了危机的事前、事中、事后管理的方法与技巧。第一章讲述危机的事前管理。通过举例，说明了怎样从各种具体的征兆中预见危机，并介绍了危机监测与预警系统。第二章讲述危机的事中管理，介绍了危机处理的一般过程以及一些实用技巧。第三章讲述危机的事后管理，包括危机的恢复管理与对危机管理的效果进行评价两部分。本书的四至八章系统讲授了各类具体危机的处理方法与策略，依次是财务危机、营销危机、人力资源危机，公共关系危机、创新危机处理与化解的具体方法与策略。即使有未包括在内的危机，您也可以参照这些来灵活处理。附录部分，提供了危机管理计划的范本，供您参考。本书将告诉您怎样一步一步地进行危机管理。通过提供许多实用范例和模板，使您掌握如何应用书中所给的各种技巧。同时，大量的案例与实务处理，给您提供了实用的危机管理操作指南。当您正确地完成了形式多样的实践练习，也就领会了危机管理的精髓。当您读完本书后，将具备危机管理的知识背景，并将从许多其他公司的经验教训中受益。您将能够：

1. 提前发现危机征兆，并能采取措施预防危机发生；
2. 掌握各种应对危机的实用技能，轻松化解企业出现的各种危机；
3. 排除危机带来的负面影响，恢复企业形象，并可能化危机为契机，使企业因祸得福。

危机管理是一种管理方法，也是一门管理艺术。当您能够熟练地使用化解危机的各种工具，您和您的企业自然不会受危机的困扰，随之而来的是成功的喜悦和令人愉悦的结果。这不正是您追求的目标吗？

# 《如何进行危机管理》

## 版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:[www.tushu111.com](http://www.tushu111.com)