第一图书网, tushu007.com

<<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

出版时间：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，请支持正版图书。

更多资源请访问：http://www.tushu007.com

<<如何进行危机管理>>

内容概要

随着市场竞争的日益加强，危机时刻威胁着企业的生存。
因此掌握一定的危机管理知识，是经理人必备的重要技能之一。
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，并系统讲授了危机管理的过程与技巧，详细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，危机的恢复管理，具体危机的处理方法与策略等方面的知识。
经理人将从中了解企业危机管理途径、方法、掌握危机管理的相关技能，从而做到预防及妥善处理企业发展中各类危机。
使企业保持健康、良性的发展势态。
《职业经理人十万个怎么办》丛书选取职业经理人日常工作中最常见的管理问题，借鉴吸收跨国公司最新管理理念与管理方法，以规范化、步骤化、人性化的方式进行了深入具体的分析与解答，为国内企业管理工作的标准与国际化提供了系统的操作指南，同时也为经理人提升职业化素质提供了简便易行的学习方案。
丛书内容涉及通用技能、领导发展、人力资源、营销、财务、生产、物流及综合管理等8大类别，首批推出100个选题。
从书作者不仅有跨国公司高级管理人员，还有国内著名高校管理学院的知名教授。

<<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……

章节摘录

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，赔偿被害者所受的损失，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?　……

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素。
　　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?

第一图书网, tushu007.com

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:http://www.tushu007.com