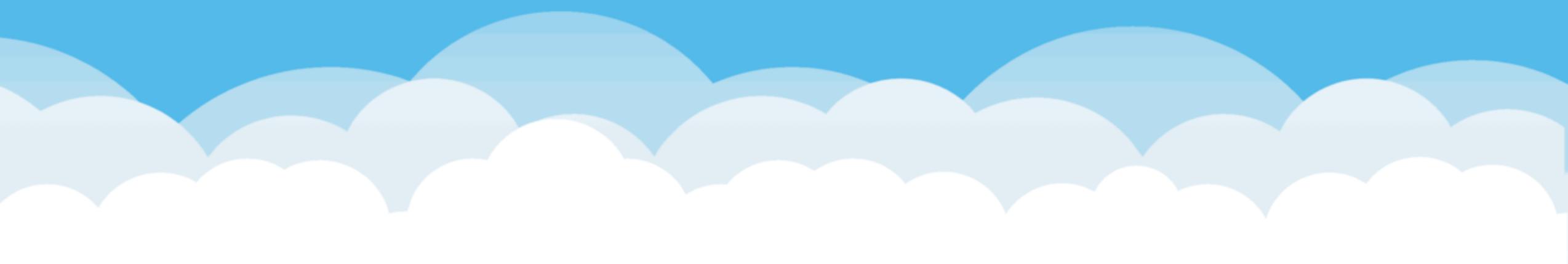




# 公关危机管理的预测与应急响应



# 目录



- 公关危机概述
- 公关危机预测
- 公关危机应急响应
- 公关危机恢复与总结
- 公关危机管理案例分析



01

# 公关危机概述

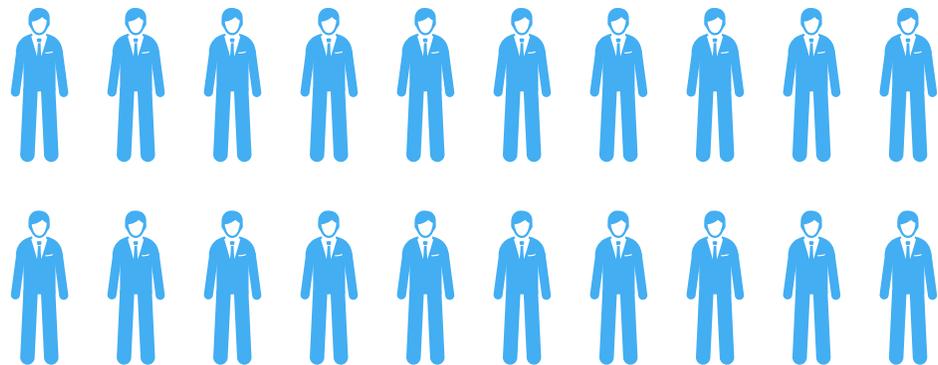


# 定义与特点



## 01

### 定义

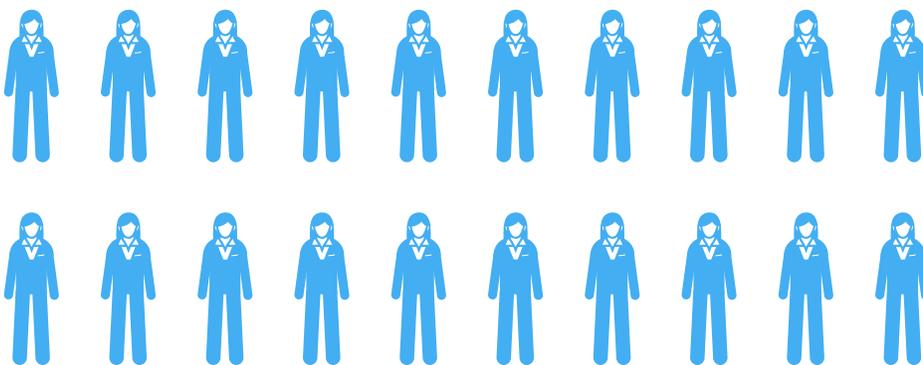


公关危机是指组织在公共关系领域面临的突发性和敏感性事件，可能对组织的形象、声誉和利益造成负面影响。



## 02

### 特点



具有突发性、敏感性、舆论关注性、影响性等特点，需要组织快速、准确地应对。



# 公关危机的分类

## 按照影响范围

---

可分为内部公关危机和外部公关危机。内部公关危机涉及组织内部管理问题，如员工关系、股东关系等；外部公关危机涉及组织与外部利益相关者的关系，如消费者关系、媒体关系等。

## 按照性质

---

可分为自然灾害型、事故灾难型、社会安全型和诚信危机型等。不同类型的危机具有不同的特点和应对方式。



# 公关危机的影响

01

## 对组织形象的影响

公关危机可能导致公众对组织的形象产生负面印象，降低组织的知名度和美誉度。

02

## 对组织利益的影响

公关危机可能对组织的经济利益产生负面影响，如销售额下降、投资者信心丧失等。

03

## 对组织内部管理的影响

公关危机可能暴露组织内部管理存在的问题，引发员工士气低落、内部矛盾激化等。



02

# 公关危机预测





# 信息收集与分析

## 收集行业动态、政策法规、 竞争对手信息等

通过市场调研、媒体监测、社交媒体监控等方式，全面收集与组织相关的内外部信息。



## 分析信息

对收集到的信息进行筛选、分类、整理和深度分析，识别潜在的公关危机风险点。

# 危机预警系统

## 设定预警指标

根据组织特点和历史危机情况，设定关键的预警指标，如舆情热度、负面报道比例等。

## 实时监测与报警

通过技术手段对预警指标进行实时监测，一旦达到预设阈值，及时发出危机预警。





# 预测方法与技术



## 数据分析法

运用统计和机器学习等技术，对历史公关危机数据进行挖掘，找出危机发生的规律和趋势。

## 情景模拟法

构建组织运营的仿真环境，模拟不同危机场景下可能产生的影响，为制定应对策略提供依据。



03

# 公关危机应急响应



以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：  
<https://d.book118.com/467016032100006122>