

如何建立危机预警体系 PDF转换可能丢失图片或格式，建议
阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/289/2021_2022__E5_A6_82_E4_BD_95_E5_BB_BA_E7_c123_289195.htm 危机预警是危机管理的第一步，也是危机管理的关键所在。危机预警主要是指人们对危机的认知，表现为具有很强的危机意识以及在认知基础上构建的预警系统。首先要有危机意识。尽管危机多以突发事件形式出现，发生的概率很低，但突发事件是一种客观存在。从这种意义上讲，危机又是必然的，是无法避免的。而且，由于缺乏准备，危机事件带来的损失往往是巨大的，超常规的，人们会在处理危机过程中花去更多的时间与精力。所以，从思想上重视危机的产生是十分必要的。同时，危机预警也是危机管理知识信息系统具有的功能。与常规事件相同，偶发事件也有一个发生、发展的过程，甚至是从量变到质变的过程。在事故发生前，总会有一些征兆出现。只要及时捕捉到这些信号，加以分析处理，及时采取得力措施，就能够将危机带来的损失降至最低，甚至避免危机的产生。在危机预警阶段，主要有八方面的工作内容：一、确定危机来源:对可能引发危机的现象或事件进行列举. 很多企业尽管可能是行业的领先者,但是或多或少的会存在薄弱的地方,善于发现自身的弱点是现代企业的必修的“降龙十八掌”之一。企业应认真反思，哪些薄弱问题可能会导致企业陷入危机？从而使企业知道哪些危机最应该进行有效管理。企业应按照正式的方式来明确最有可能发生、潜在的能够造成最严重危害的危机。主要调查途径有：1 . 对公司的高层、中层、基层进行问卷调查 2 . 对经销商进行调查 3 . 对消费者进行调

查 4 . 对政府部门、行业主管部门进行调查 5 . 对媒体记者编辑进行调查 在以上所形成的调查数据分析的基础上，帮助识别企业最脆弱的方面，为企业缩小应该进行良好防范和管理的危机范围，从而确保危机管理的效率和效果。二、对危机进行分析: 1)分析危机发生的频率 2)危机发生的影响力 3)危机管理的难度 4)危机引起的公众关注度 企业根据所列举的危机以及以上四条考评依据,形成潜在危机重点分析表及危机优先序列象限表. 三、确定危机的预控策略：根据危机的性质和企业对危机的承受能力，企业有不同的危机应对策略。企业应对危机的方法可以归结为四招：“躲、侧、转、接”

第1招：躲排除策略。惹不起，躲得起。打不过，总跑得过吧。一些危机爆发的诱因都属于企业可控制的因素，因此应该积极清除这些诱因，排除潜在危机。不要去做无谓的英雄，根据自己的实力和背景行事。如果自知不是老虎的对手，就不要去“明知山有虎，偏向虎山行”。说得好听点，叫“战略性撤退”。

- 1)树立良好的企业形象，在公众心目中建立可靠的信誉。
- 2)不能涉足的领域要能拒绝诱惑，对危害程度大的风险尽量避免
- 3)完善企业内部管理，消除企业内部管理的各种弊端。
- 4)针对各种诱因，制定健全的防范制度。
- 5)迅速解决小问题，积极改正小错误。

第2招：侧缓解策略。躲不起，侧得开。如果跑不过，那也不必硬碰硬，可以侧过身子，缓一缓。通过各种措施，将危机诱因控制在一定的限度和范围之内，从而缓解危机，使损失降低到最低程度。肯德基在中国有近30家鸡肉供应商，全部获得了国家出入境检疫局颁发的《检疫卫生注册证书》，并保证所有的供货“来自非疫区无禽流感”。而越南肯德基由于当地鸡肉供应不足。已

经用大量的鱼类产品代替了鸡肉产品。这些措施使肯德基在禽流感猖狂时期，在一定程度上降低了企业的损失。第3招：转转移策略。侧不开，转移开。对于无法回避也无法缓解的危机，应设法合理地转稼风险。如将部分经营环节外包、购买保险、套值保现及签订免除责任协议等。在9 100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com