

秘书沟通基础重点笔记（新版）3 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/60/2021_2022__E7_A7_98_E4_B9_A6_E6_B2_9F_E9_c39_60564.htm

4、危机沟通 危机是企业由于在内、外业务活动中管理失误而引起的有损组织形象、领导形象、政策信誉的事件。危机沟通的策略：依据危机影响确认沟通重点（哪些人在危机中遭到损失？哪些人与危机有直接联系？哪些人对危机特别关注？这3种人是需要沟通的重点。）重点实施沟通的方法（对企业员工：适度运用影响力，引导服从；争取内部一致，共渡难关。对危机种的受害者：妥善处理其在心理、生理、财务上的损失，体现公众利益第一的原则。对新闻媒体：提供准确可靠的第一手信息，及时反馈处理情况，以获得社会公众的支持和理解。）来源：考试大防患于未然，识别危机发生的征兆：危机征兆的认定；分析危机产生的原因；处理危机的沟通对策：（一）秘书对内对外的信息都要反映灵敏、迅速，及时向相关部门和领导汇报、建议采取措施，引导舆论向有利于组织的方向发展。（二）在协调中强调共同的基础，淡化部门之间、员工之间的差异，积极推进整体合作。（三）建议成立危机处理小组，使用制度、规则引导，找到解决的突破口。来源：考试大（四）利用多种沟通方式（正式的、非正式的、横向的、纵向的），逐步推进直至解决。（五）参与调查，引导充分研讨，推动各方互动达成共识 危机沟通关系到企业的荣辱和成败，在危机出现后，秘书要配合管理者调动一切积极的沟通因素，利用不同的形式，以尽量低的代价实现最大限度的组织利益，恢复组织的凝聚力、向心力，修复组织形象。 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