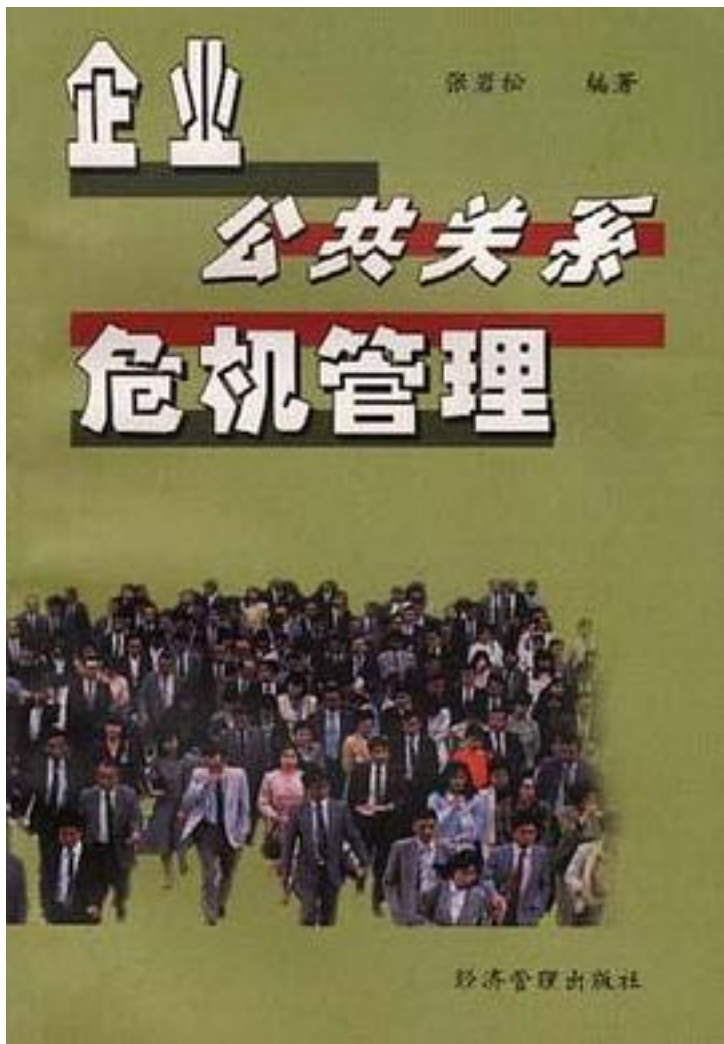


企业公共关系危机管理



[企业公共关系危机管理_下载链接1_](#)

著者:张岩松

出版者:经济管理出版社

出版时间:2000-01

装帧:平装

isbn:9787801189127

作者介绍:

目录: 目录

第一篇 概述

第一章 揭开面纱——何为公关危机

一 从可口可乐的“欧洲事件”谈起

二 公关危机的一般特征

三 形形色色的公关危机

第二章 把握症结——公关危机的成因

一 祸起萧墙要先防——企业内部环境原因

二 春江水暖须先知——企业外部环境原因

第三章 居安思危——公关工作中的危机意识

一 危机关乎“形象”

二 科学的“危机观”

第二篇 预防

第四章 未雨绸缪——公关危机预防对策

一 公关危机预防的意义

二 公关危机的预警分析

三 公关危机的预控对策

第五章 扶正固本——危机预防的基础工作

一 强化公关意识

二 协调公众关系

三 完善企业形象

第三篇 处理

第六章 规范运作——公关危机处理程序

一 公关危机处理的意义

二 危机处理“三步曲”

第七章 临危制变——公关危机处理策略

一 公关危机处理的总体策略

二 公关危机处理中的传播

三 公关危机处理的基本方式

四 常见公关危机事件处理要点

五 危机管理的“金科玉律”

第四篇 案例

案例1: “泰莱诺尔”药物中毒事件

案例2: 冰箱爆炸之后

案例3: “玉环”起死回生

案例4: “霞飞”3·15危机事件

案例5: “三株”的“虚假广告”风波

案例6: 长虹与七商场拒售事件

案例7: 法斯通公司的轮胎回收案

案例8: 麦德造纸公司制服臭气

案例9: 班特利海湾危机

案例10: 万家乐的“中原事件”

案例11: 格尔伯不容绑架

案例12: 雀巢公司险遭灭顶之灾

案例13: “红太阳”何罪之有?

案例14: 英国海上石油公司应急计划的设计

参考文献

后记

· · · · · (收起)

[企业公共关系危机管理_下载链接1](#)

标签

评论

[企业公共关系危机管理_下载链接1](#)

书评

[企业公共关系危机管理_下载链接1](#)