

# 中外危机公关案例启示录



[中外危机公关案例启示录 下载链接1](#)

著者:岑丽莹

出版者:企业管理

出版时间:2010-3

装帧:

isbn:9787802553613

《中外危机公关案例启示录》 内容简介：据美国危机管理专家的调查显示：80%的企业

管理者认为，企业发生危机如同死亡、税收一样不可避免。危机对于企业而言，并非偶然的不幸遭遇，而是普遍存在的现象。也就是说，尽管没有人喜欢危机，但危机无处不在。

为什么有些企业会发生危机，而有些企业却安然无恙？在同样的危机面前，为什么有的企业可以从容自如，在最短时间内从危机中走出来，甚至可以化危为机；而有的企业却用沉默来回避危机。甚至面对危机手足无措，结果损失惨重？危机结束后，为什么有些企业始终走不出危机的阴影，而有些企业却能够以此为契机进行调整和改革，进而快速发展？

在高度不确定的经营环境中，企业如何觉察微妙的变化，如何应对缓慢的沉沦，并使管理者知道，自己应该具备什么样的素质，为什么要具有这样的素质，如何具备这样的素质，培育和强化企业的非条件反射是企业未来生存管理的第一必修课。

作者介绍:

目录:

授人以“鱼”与授人以“渔” 防范大于明火，责任重于泰山 危机如何公关：中外危机公关案例启示录

第一章 全面深度解读危机公关 危机既包含“危”，也包含“机”

深度解读危机公关 被企业误读的危机公关 危机公关最能体现企业的生存心态

跨国公司在华危机公关此起彼伏 危机公关与危机营销

从动物故事中解读危机公关

第二章 预防危机的不二法则 预防是解决危机的最好方法

掌握对危机的预判能力 建立公关危机预警系统势在必行 企业危机公关防火胜过救火

危机预警，防“隐患”于未然 案例分析：宜家产品召回的危机公关艺术

第三章 危机公关的处理原则 坦诚面对危机 第一时间处理 客观求证 统一口径 诚恳道歉

危机处理关键点

第四章 危机公关制胜的核心力量 危机公关制胜的核心力量

媒介的传播效果 导致事态恶化的因素 需要注意的禁忌 商业潜规则

第五章 危机公关的管理体系 危机意识 健全预警体系 实施计划体系 完善指挥体系

危机处理的评估分析体系

第六章 产品安全引发的危机公关案例分析

案例分析：肯德基“苏丹红”事件的危机公关

案例分析：三鹿奶粉“三聚氰胺”事件的危机公关

案例分析：蒙牛特仑苏牛奶OMP事件的危机公关

案例分析：雀巢奶粉“碘超标”事件的危机公关

案例分析：光明“变质奶再销售”事件的危机公关

案例分析：芝华士“勾兑”事件的危机公关

案例分析：巨能钙“有毒”事件的危机公关

案例分析：杜邦“特富龙”事件的危机公关

食品、药品安全危机处理总结

餐饮企业化解危机的“心术”

第七章 广告宣传引发的危机公关案例分析

案例分析：康师傅“水源门”事件的危机公关

案例分析：欧典地板夸大宣传引发的危机公关

案例分析：盖中盖“巩俐阿姨事件”的危机公关

案例分析：金龙鱼“虚假广告事件”的危机公关

第八章 文化冲突引发的危机公关案例分析

案例分析：丰田公司“霸道”广告的危机公关

案例分析：法国雪铁龙广告事件的危机公关

案例分析：耐克“恐惧斗室”广告的危机公关

案例分析：立邦漆“龙篇”问题广告的危机公关

案例分析：英特尔“奴役黑人广告”引发的危机公关

案例分析：麦当劳“中国消费者下跪”广告引发的危机公关

第九章 外部影响引发的危机公关案例分析

案例分析：“进口假红牛”事件的危机公关

案例分析：康泰克PPA风波的危机公关

案例分析：朗科“造假”事件的危机公关

案例分析：长虹海外“受骗”事件的危机公关

第十章 突发事件引发的危机公关案例分析

案例分析：刘翔奥运会退赛引发的危机公关

案例分析：国美黄光裕被查风波引发的危机公关  
案例分析：埃克森漏油事件的危机公关 案例分析：“创维黄宏生事件”的危机公关  
案例分析：东航“包头空难”的危机公关  
案例分析：均瑶集团“王均瑶去世”事件的危机公关参考资料后记  
· · · · · (收起)

[中外危机公关案例启示录\\_下载链接1](#)

标签

公关

PR

企业管理

管理

商业

危机公关

想你我就多看书

business

评论

防患意识，应对措施，坦诚态度，不仅适用于公司，同样适用于个人。解决了我现阶段的部分个人疑难杂惑。

-----  
啰哩啰嗦，味同嚼蜡

-----  
复制粘贴也不贴得好点，大量重复内容、

-----  
预演说话 和 牵着别人的鼻子走

-----  
好想看经典的危机公关和声明 但是就真的很少。理论真的是千篇一律。

-----  
还是挺有启示作用

-----  
非常棒的一本书。做企业的都应该看

-----  
网络文集。书中不乏前后矛盾的观点，却也有些参考价值。

-----  
及时，透明

-----  
案例还不错，但是内容重复性太高，有凑字数的嫌疑。。。

-----  
凑字数。中国人写的案例没法看

-----  
觉得很多内容都重复，案例也稍微有点老，不过当做启示也还不错

-----  
理论偏多，案例重复率高

-----  
怎样做危机公关都不如预防危机来得省钱省力

-----  
翻来覆去几个案例，把个些理论嚼了一遍又一遍。。

-----  
逻辑比较混乱，啰嗦，感觉是把一些零散的知识点拼凑在一起，没有系统性

-----  
[中外危机公关案例启示录\\_下载链接1](#)

## 书评

-----  
[中外危机公关案例启示录\\_下载链接1](#)