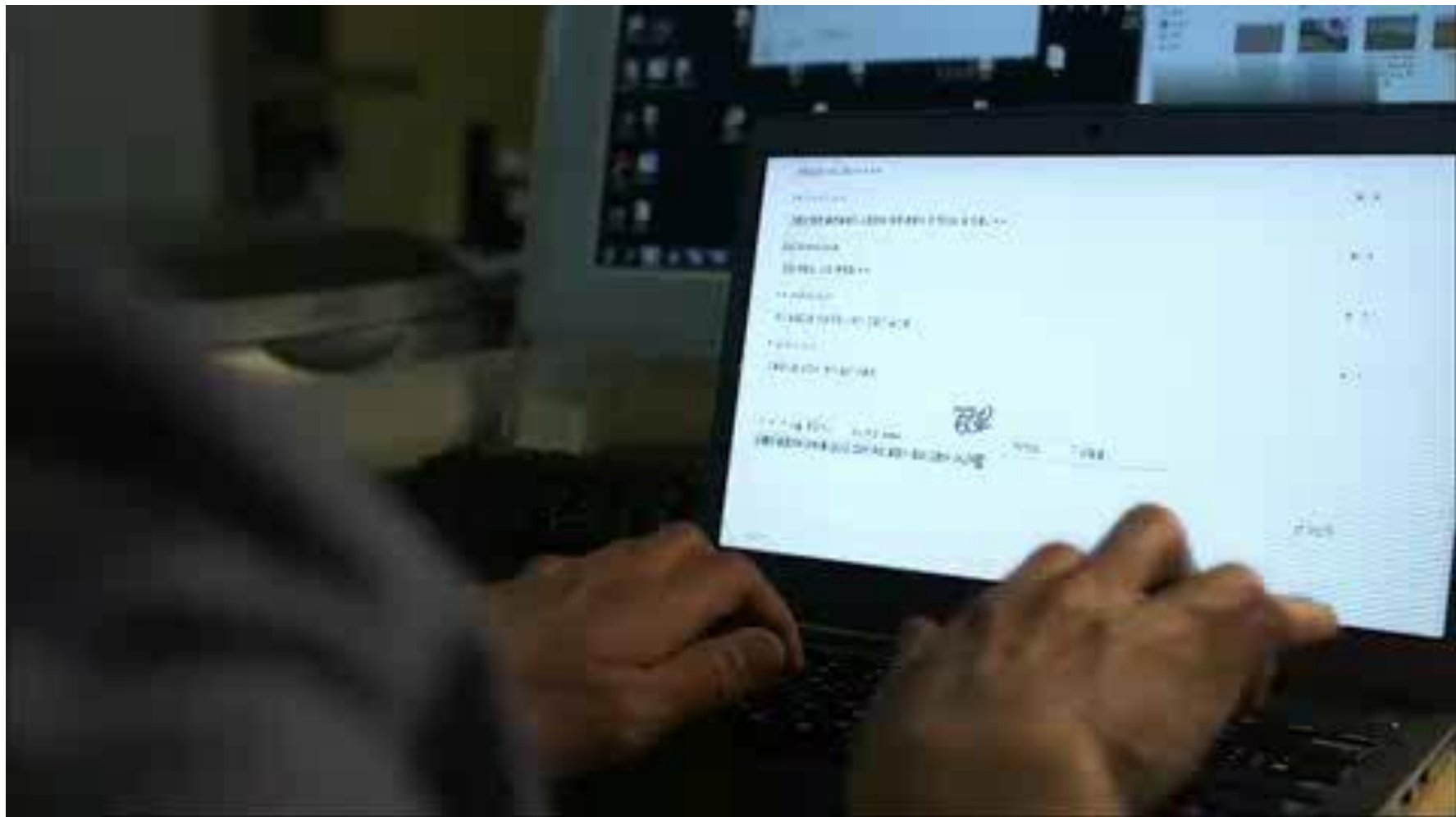




数据化传播趋势影响下：企业如何应对危机

面对突发
你会做的第一件事情是什么





两个高频词：

- 1、冷却
- 2、预防&预测

合理快速的外部应对策略、可调配资源、可依据的核心逻辑标准

控制

媒体关系与社会资源，是否具备紧急时刻动用的自有资源存储

资源

基于公司危机策略，判断周期、风险、后续发展预测等准则

判断

根据公司设置危机等级，建立公司危机处理逻辑，区分被动式与主动式处理

思维



起点

危机开始了吗？

这是危机吗？

做点什么？

百亿保健帝国权健，和它阴影下的中国家庭

原创：曾鼎 刘璐 丁香医生 2018-12-25

✦ 2018年12月12日，是周洋的三周年忌日。

三年来，周洋的父亲无时无刻不在后悔——他要是让女儿留在北京儿童医院治疗，而不是服用天津权健公司的产品，她是不是还能活着？

曾经介入周洋生前的治疗并带给周家痛苦的权健公司，刚在前一天拿到「亚太直销大健康推广功勋企业」的称号。

女孩的死，丝毫不损于权健的高速成长。

他的创始人甚至放言，要在5年内让权健的营业额达到5000个亿。

这家凭借天价保健鞋垫和负离子卫生巾起家的公司，在令人瞠目的7000多家加盟火疗店的掩护下，花了14年，在中国构建起一个年销售额接近200亿的保健帝国。

它许以千千万万参与者关于健康和财富的梦想，但梦想更像是一场泡影。

在帝国的食物链里，参与者不仅搭上钱财，更有人烧伤、致残，甚至丢了性命。

首发网站 微信

发布时间 2018-12-25 08:00:00

12月25日，@丁香医生 发布的《百亿保健帝国权健，和它阴影下的中国家庭》文章刷屏，矛头直指总部位于天津的权健集团有限公司。



媒体趋势

受众变化



企业发展



假货欺诈维权：

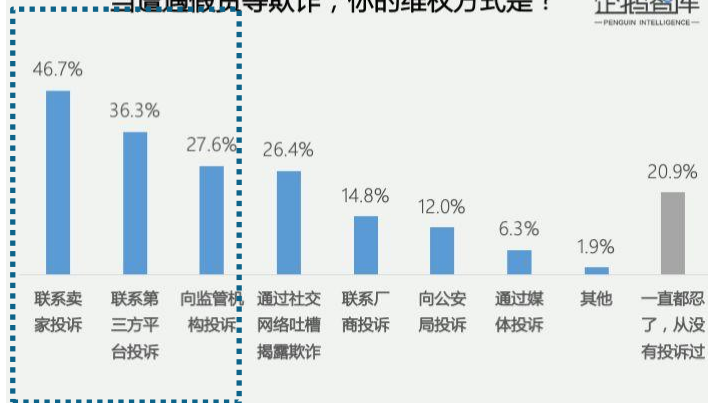
46.7%联系卖方，两成不追究

当遭遇假货等欺诈的情况时，20.9%网民对此表示不追究，从未进行过投诉行为。

而46.7%网民则表示自己会联系卖家投诉，这也作为网民采取维权措施中最常见直接的一种。此外，联系第三方平台进行投诉的网民比例则达36.3%。通过媒体投诉的比例仅有6.3%，但社交网络进行吐槽曝光的比例，则达到了26.4%

当遭遇假货等欺诈，你的维权方式是？

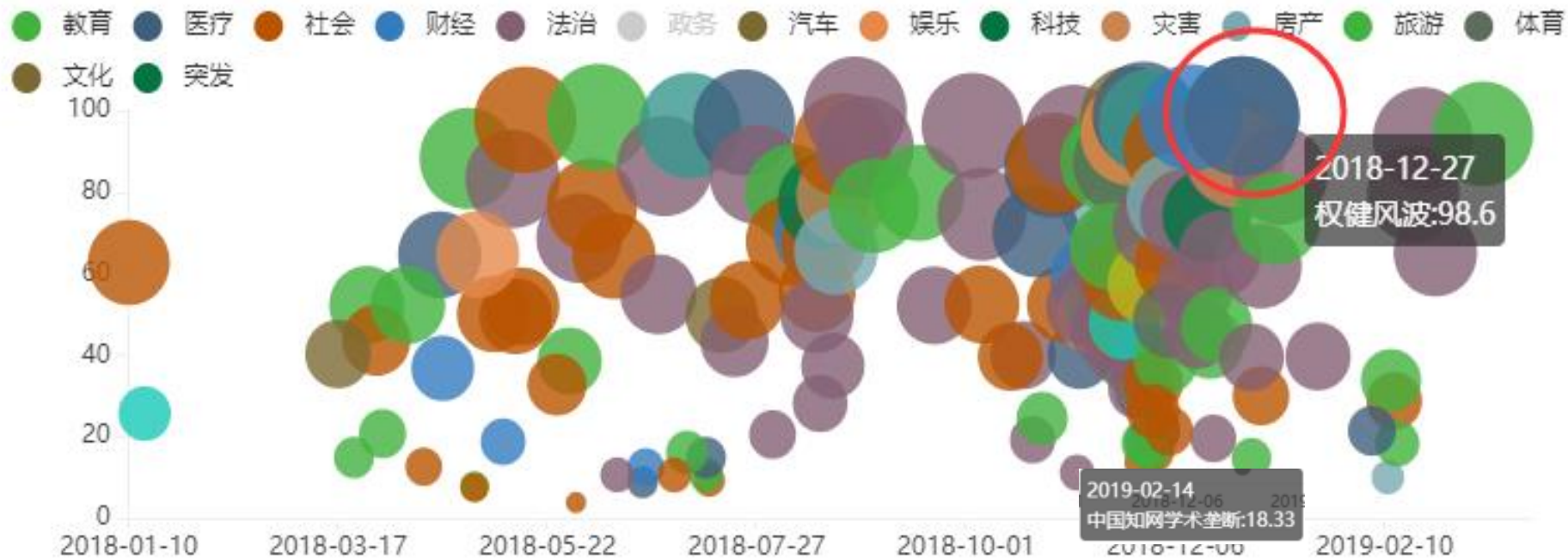
企鹅智库
— PENGUIN INTELLIGENCE —



数据来源：企鹅调研（2019.3）

企鹅智库
— PENGUIN INTELLIGENCE —

热点事件走势图



搜索指数 ?

2018-12-22 ~ 2019-01-21

自定义

PC+移动

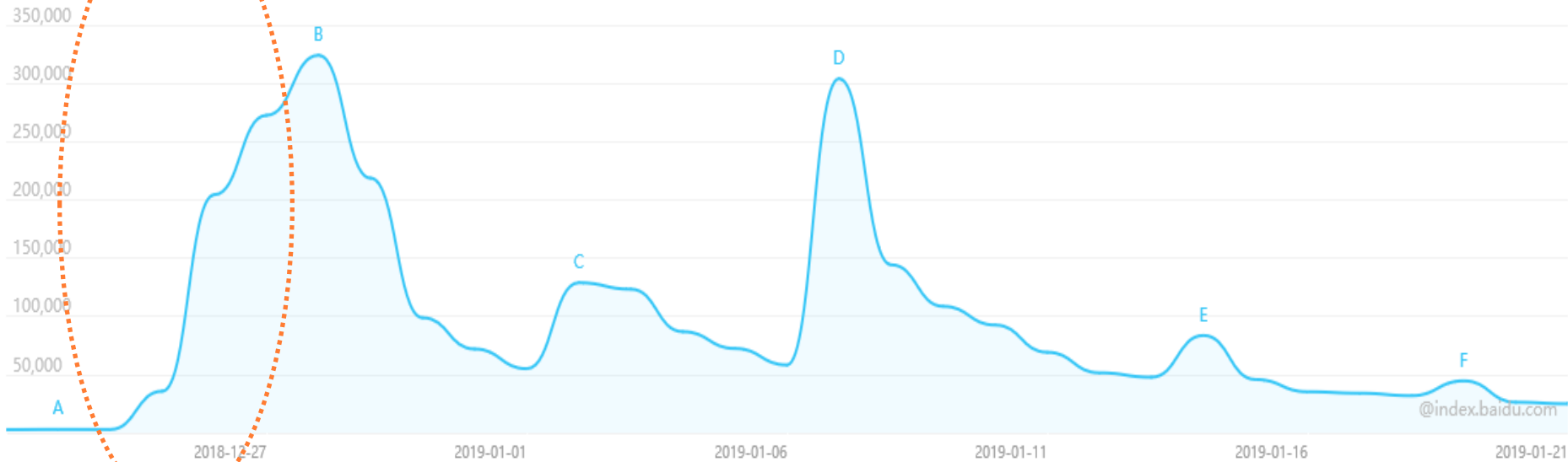
全国



■ 权健

危机处理黄金时间

新闻头条 平均值



@index.baidu.com

第一轮

第二轮

第三轮

.....

美通社
PR Newswire
a CISION company

外部舆情

百亿保健帝国权健，和它阴影下的中国家庭

原创：曾鼎 刘璐 丁香医生 2018-12-25

✿2018年12月12日，是周洋的三周年忌日。

三年来，周洋的父亲无时无刻不在后悔——他要是让女儿留在北京儿童医院治疗，而不是服用天津权健公司的产品，她是不是还能活着？

曾经介入周洋生前的治疗并带给周家痛苦的权健公司，刚在前一天拿到「亚太直销大健康推广功勋企业」的称号。

女孩的死，丝毫不损于权健的高速成长。

他的创始人甚至放言，要在5年内让权健的营业额达到5000个亿。

这家凭借天价保健鞋垫和负离子卫生巾起家的公司，在令人瞩目的7000多家加盟火疗店的掩护下，花了14年，在中国构建起一个年销售额接近200亿的保健帝国。

它许以千千万万参与者关于健康和财富的梦想，但梦想更像是一场泡影。

在帝国的食物链里，参与者不仅搭上钱财，更有人烧伤、致残，甚至丢了性命。

内部应对

The screenshot shows a Weibo post from December 25, 2018, at 16:14. The post is from '澎湃新闻' (The Paper News) and discusses the controversy surrounding Jiankang's products. A large blue box with the text '— 2小时 —' is overlaid on the post. The post content includes a quote from Jiankang's brand publicity department and a statement from The Paper News.

澎湃
THE PAPER

精选 视频 时事 财经 湃客 思想 问政 生活 问吧 订说

澎湃新闻记者 吴跃伟 胡丹萍 实习生 桑涵童
2018-12-25 16:14 来源：澎湃新闻

拥有一支中超足球队、总部位于天津的权健集团有限公司（简称“权健公司”）再次陷入舆论漩涡。

当天，在朋友圈刷屏的自媒体文章《百亿保健帝国权健，和它阴影下的中国家庭》，矛头直指权健公司。

12月25日下午，权健公司品牌宣传部贾姓工作人员向澎湃新闻（www.thepaper.cn）回应称，权健公司已注意到前述网络文章，“正在处理。”“这篇（文章）根本就没有符合真实的信息，是诽谤。”“他们说的有很多东西都是假的。”

澎湃新闻多次追问具体哪些内容不实，该工作人员表示，权健公司对这一事件将统一发声，“我现在不太方便说。”

而撰写上述文章的主笔之一曾鼎告诉澎湃新闻：“我们所写的都有证据、录音或书面材料，甚至做了公证。”

— 2小时 —

PR沟通协调向公众传递信息，影响并改变公众态度的过程

本质：大众情绪管理

从信息论的角度，信息就是为了消除不确定性

• 沟通

- Step1：合作而不是对抗
- Step2：提供对外沟通方式
- Step3：承诺并逐一展现
- Step4：抓紧可披露信息的时间

• TIPS注意事项

Step1：合作而不是对抗

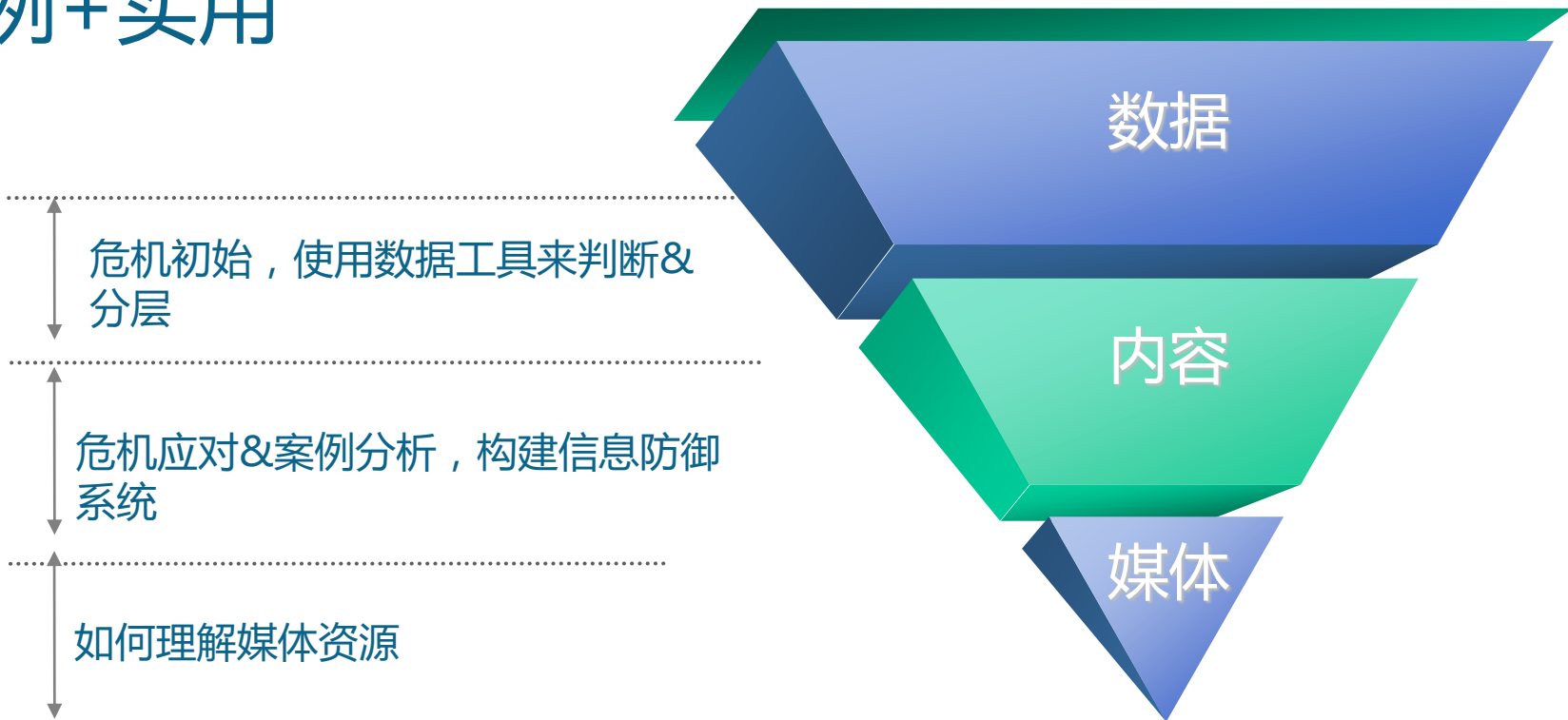
Step2：提供对外沟通方式

Tips细节要点：引导【核心内容】

Tips细节要点：通道

对于发布的信息内容，态度过于强硬，可能会导致信息传递受阻。在沟通过程中，应保持冷静，避免情绪化。同时，要注意沟通的渠道和方式，选择适合的渠道和方式，以提高沟通效率。在沟通过程中，要注意倾听对方的意见，尊重对方的立场，寻求共识。在沟通过程中，要注意信息的准确性和完整性，避免出现信息失真或遗漏的情况。在沟通过程中，要注意沟通的节奏和进度，合理安排沟通时间，确保沟通顺利进行。

案例+实用



新格局：BATSB

各平台用户数量
(单位：百万)





TIPS :

危机公关是检验品牌力的时刻

数据提供给高层，但只看数据是无法处理事态

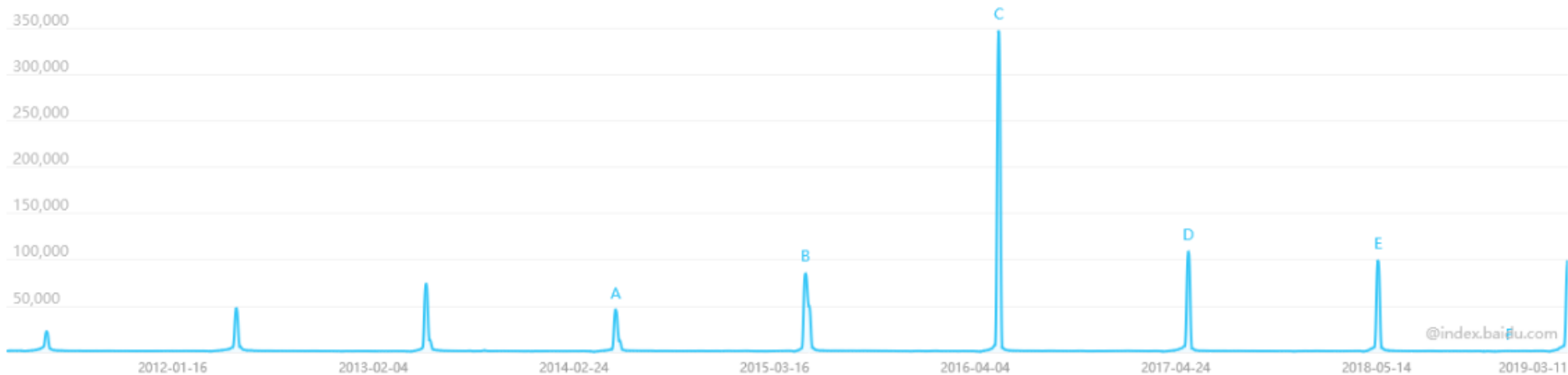
没有完美的解决方案，少作预测，多作反应，理解控制

处理危机公关能体现训练的价值，训练决定了应对的下限。

绝对正确的理论只听不够，危机公关是一门实践的艺术。

315

新闻头条 平均值



315周期性结束，对企业的影响是否结束？

A photograph of two firefighters in full protective gear, including helmets and oxygen tanks, standing in front of a large fire. The fire is producing thick, white smoke that fills the background. The firefighters are positioned on the right side of the frame, looking towards the fire. The scene is dramatic and emphasizes the intensity of the situation.

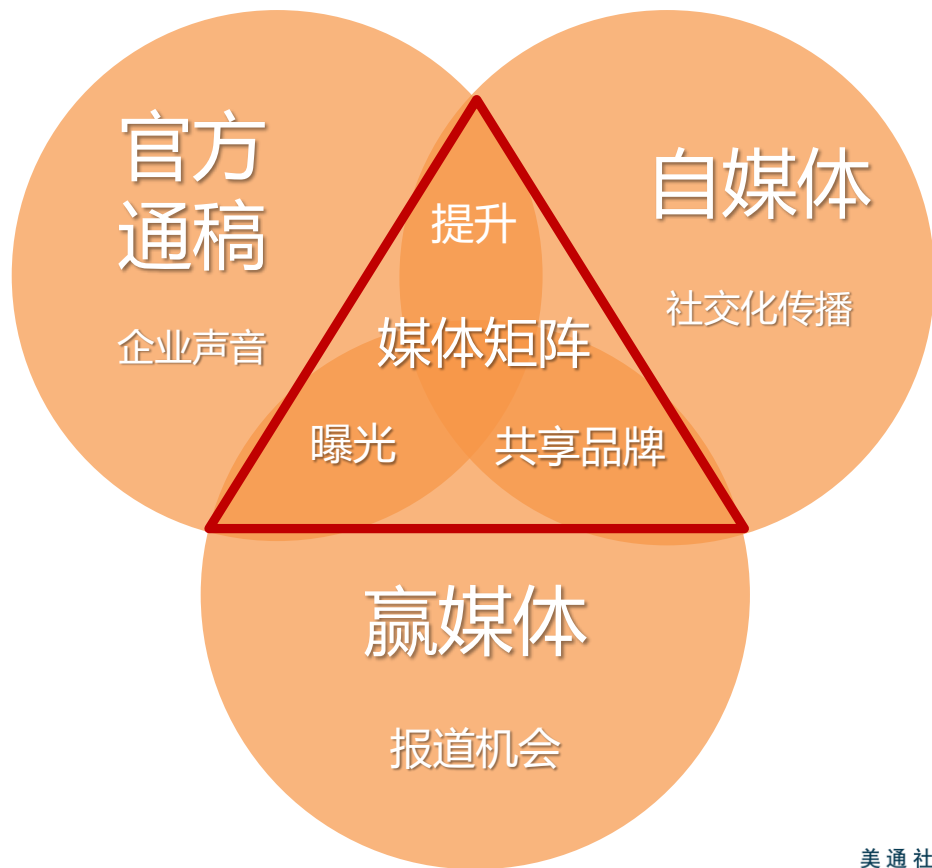
“火势暂缓”后是危机公关运
行的关键时刻.....

A low-angle, upward-looking photograph of a modern building's facade. The building features a grid of windows, each with a dark frame and a light-colored, possibly metallic or wood-grain, surround. The windows are set against a dark brown, textured background that resembles horizontal slats or panels. The lighting is warm, suggesting late afternoon or early morning, with shadows cast across the facade. A blue banner with white text is overlaid on the right side of the image.

如何以数据+内容建立信息防御系统

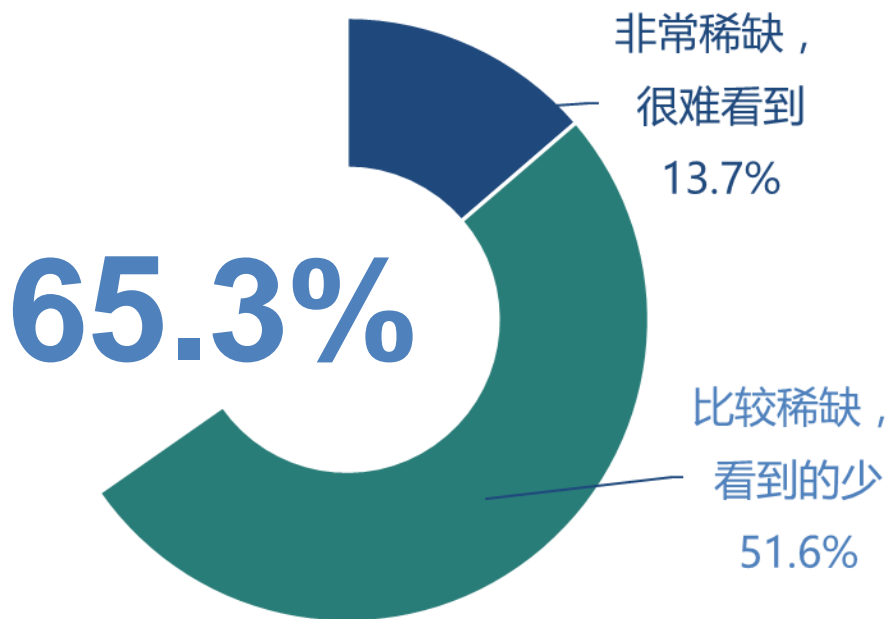
赢媒体 (Earned Media)

品牌借助持续的沟通与互动，赢得权威媒体主动的报道、用户主动的社交分享，促进品牌与产品的认知口碑与行动转化。



媒体和公众都缺乏好内容，稀缺就是机会

65.3%的网民认为好内容不足；有价值的新闻事件，资深的行业观点，有趣的故事角度，是企业新闻内容能够引起媒体记者兴趣的三大要素；77%的记者表示自己的新闻中始终或有时会发布由品牌提供的內容。



有足够价值的新闻事件 85%

资深的行业看法或观点 72%

有趣的故事角度 67.9%

高管/专家引言

多媒体材料

联系方式

背景信息

Q：您更喜欢企业新闻稿中包含或提供何种信息？

Q：您认为优质的资讯内容是否稀缺？

跨国公司在华:英格索兰成为改革开放受益者

2018年11月07日 08:38 来源: 中国经济网

分享: 人人网 腾讯微博 新浪微博 微信 网易微博 豆瓣 有道云笔记 和讯博客 百度贴吧

关键词: 这家企业连续多年入选中国最佳外企之一, 又登上了中国最具影响力

“中国依然是增长最强劲、公司最看好的市场之一。” 英格索兰中国公共事务副总监邓宁说, 中国市场本身很大, 而且在不断增长, 商机值得期待。



今年10月末, 美通社发布的一份财报显示, 在全球工业经济尚未回暖、国内工业转型平稳态势下, 总部位于美国的英格索兰今年第三季度的销售额、订单量和利润率均保持了两位数的强劲增长。

在这个数字的背后, 亚太区特别是中国市场功不可没。据英格索兰亚太区企业传播与公共事务副总监邓宁介绍, 从去年下半年至今, 英格索兰亚太区, 特别是中国的业务量出现了强势增长。除了业务量增长以外, 英格索兰也在进行新的投资, 去年, 公司在吴江生产制造基地投资3600万美元扩建工厂。

“中国依然是增长最强劲、公司最看好的市场之一。” 邓宁说, 中国市场本身很大, 而且在不断增长, 消费升级带来的商机值得期待。



霍尼韦尔宣布并购仓储自动化解决方案提供商Transnorm

2018-10-08 15:24

【钛媒体瞬眼播报】钛媒体10月8日消息, 据美通社报道, 霍尼韦尔近日宣布公司已经签署协议, 从私募基金公司 IK Investment Partners 以大约4.25亿欧元并购领先的仓储自动化解决方案提供商 Transnorm。



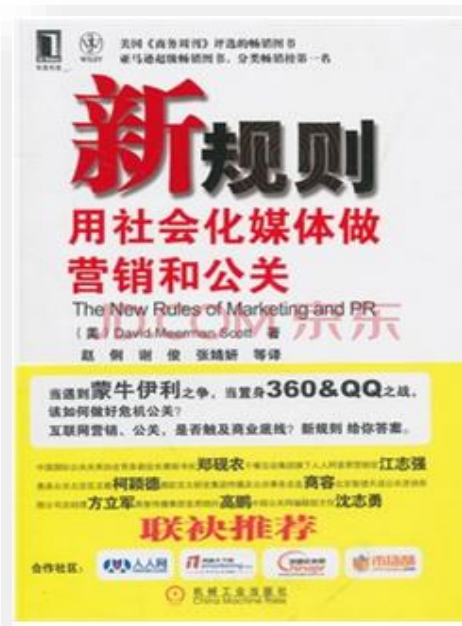
肯德基港澳所有分店即日起停止供应塑料吸管和杯盖

2018.08.23 11:19:45 新浪财经综合



新浪美股讯 北京时间23日消息, 据美通社报道, 肯德基香港宣布自8月23日起港澳所有分店将停止供应一次性塑料吸管和杯盖。

推荐书目&阅读



推荐书目&阅读



《2018全球传播报告：赢媒体崛起——挑战与趋势》

	美国	加拿大	英国	法国	德国	瑞典	中国
普通消费者（包括家人和朋友）	61% (38%)	50% (27%)	61% (25%)	39% (14%)	50% (13%)	63% (27%)	53% (13%)
主流记者	61% (21%)	47% (10%)	40% (7%)	58% (19%)	42% (11%)	43% (20%)	58% (11%)
名人（演员、艺术家、运动员和社交媒体明星）	46% (15%)	50% (30%)	45% (16%)	61% (33%)	58% (11%)	50% (10%)	68% (49%)
企业高管	54% (11%)	47% (10%)	48% (15%)	19% (3%)	39% (24%)	27% (10%)	19% (2%)
微网红	35% (3%)	40% (7%)	45% (19%)	53% (11%)	29% (8%)	30% (10%)	32% (4%)
博主	31% (6%)	40% (10%)	37% (13%)	42% (6%)	37% (13%)	53% (17%)	26% (4%)
员工	12% (5%)	27% (7%)	24% (3%)	28% (14%)	45% (21%)	33% (7%)	43% (17%)
	美国受访者选择主流记者的比例属各国最高	加拿大在最高和最低受访者比例之差上属各国最小	英国在受访者和第二高之比上属各国最大	法国受访者选择博主的比例属各国最高	德国受访者选择企业高管的比例属各国最高	瑞典受访者选择员工的比例属各国最高	中国受访者选择名人的比例属各国最高

美通社
PR Newswire
a CISION company

长按二维码识别关注





美通社
PR Newswire
a CISION company

我们向世界传播您的故事

We Tell Your Story to the World

www.prnasia.com

北京 (86-10) 5953 9588 | 上海 (86-21) 8017 9500 | 深圳 (86-755) 8203 7494 | 成都 (86-28) 8511 4629 | 杭州 (86-571) 8821 9685

