

<<危机传播>>

图书基本信息

书名：<<危机传播>>

13位ISBN编号：9787309093186

10位ISBN编号：7309093186

出版时间：2013-4

出版时间：复旦大学出版社

作者：班克斯

译者：陈虹

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

## <<危机传播>>

### 内容概要

在高风险社会，危机是社会组织和个人都无法逃脱的恶疾。

通过阅读本书——对10类危机、50项案例、3种传播预案的详细剖析——后，相信您一定能笑对危机。

《危机传播：基于经典案例的观点》(第四版)可以充当三种角色——

一本指导性很强的理论手册，提供简明、有效的分析框架与理论工具厘清思路、对危机状态作出更迅速的判断。

一本实用性很强的案例集锦，10类危机——社会化媒体危机、网络危机、品牌危机、文化危机、环境危机、自然灾害、交通事故、产品故障、死亡事故以及公众人物危机——的处理在50个经典案例中得到细致呈现。

一本操作性很强的应对指南，各类危机清单，3种危机预案模版，提供了防患于未然的范式与高效的处理措施。

本书适合于企业、政府等各类组织的管理者和公关人士，同时也是新闻传播、公共关系、公共管理等专业的实用性教材。

## &lt;&lt;危机传播&gt;&gt;

## 作者简介

作者:(美)凯瑟琳·弗恩-班克斯 译者:陈虹凯瑟琳·弗恩—班克斯(Kathleen Fearn Banks) 华盛顿大学(西雅图校区)传播学专业教授,拥有25年以上传播学研究经历,是华盛顿大学学生事务委员会、美国剧作家协会、电视艺术科学研究院成员。

此外,她还是《洛杉矶时报》的专栏作家和新闻记者,负责全国广播公司系列剧、特别报道和电影的全国性宣传活动长达20年。

班克斯的代表作有《非洲裔美国电视的历史词典》(The Historical Dictionary Of African American Television)、《危机传播》(Crisis Communications)参与编写了《人对人:大众传播介绍》(People to People: An Introduction to Mass Communications)。

班克斯1999年被美国公共关系协会西雅图分会评选为“年度公关专家”。

此外,她还被列入《公共关系百科全书》(Encyclopedia of Public Relations)条目中。

陈虹,华东师范大学传播学院副院长、教授、博士生导师。

中国广播电视协会广播电视学研究会常务理事,中国电视艺术家学会节目主持人委员会执行理事、上海专家组成员,上海市演讲学会常务理事、学术部主任。

在广播电视战线工作10多年,编辑主持的节目多次获奖。

1999年,在全国第四届广播电视“金话筒”奖评比中获得银奖,三度荣获全国广播电视论文“金笔奖”一等奖。

2006年1月,调入华东师范大学传播学院从事教学科研工作。

2007年10月—2008年10月,在美国杜克大学做访问学者。

2010年入选上海浦江人才计划。

2011年入选教育部新世纪人才计划。

主要研究领域为新媒体与社会、广播电视理论与实务、危机传播管理。

## &lt;&lt;危机传播&gt;&gt;

## 书籍目录

第一章 危机传播的现状 危机和危机传播 危机事件处理的五个步骤 公共舆论 迷你案例：白星航运公司泰坦尼克号的沉没第二章 危机传播理论 辩解理论 形象修复理论 决策理论 扩散理论 卓越理论 格鲁尼格和雷珀的“卓越理论” 马拉和卓越理论 费恩班克斯和卓越理论 总结第三章 危机预警策略 新闻媒体 内部员工 顾客/消费者 诺德斯特姆公司的顾客政策第四章 危机传播策略 同新闻媒体交流 同律师的沟通 同内部人员的交流 同外部公众的交流 同大众直接交流 博客第五章 社会化媒体和危机传播 美国西南航空公司 可口可乐公司 美国捷蓝航空公司 加利福尼亚和澳大利亚的森林火灾 政府机构与花生黄油危机 法戈洪水事件（美国北达科他州东南部城市） 弗吉尼亚理工大学枪击事件 Twitter的困境 Facebook的困境 Myspace的恶作剧 邮件的失误 社会化媒体信息的撰写第六章 谣言和网络危机 口头传播的谣言，电子邮件的谣言，流氓网站和博客 谣言的本质 谣言从何而起 迷你案例：宝洁公司和撒旦崇拜谣言 案例：斯奈普斯餐厅和艾滋病谣言 谣言的类型 谣言是如何传播的 监测谣言并预防其传播 应对谣言举措 社会化媒体谣言 与在线谣言的斗争 迷你案例：微软与假冒邮件新闻的斗争 迷你案例：香蕉杀手谣言 流氓网站 公司如何预防流氓网站 在遭遇攻击性网站后公司该做什么 迷你案例：阿拉斯加航空公司同好、坏消息网站的斗争 迷你案例：唐恩都乐公司收购流氓网站 迷你案例：美国在线与垃圾网站的斗争 博客 总结第七章 经典危机案例 强生公司及其泰诺药品被投毒事件 埃克森石油公司的瓦尔迪兹号泄油事件第八章 国内外的文化危机 案例：塞基诺谷州立大学及其剧目争议 案例：非洲艾滋病危机 案例：得克萨斯州农工大学及其篝火悲剧第九章 环境危机——案例：哈根达斯和小蜜蜂 普遍的危机 原因何在 蜂群衰竭失调工作组 美国政府的行动 其他国家的行动 其他的行动 哈根达斯加入战役 公共关系 活动：目标 活动：调查 活动：方案 活动：执行/策略 活动：评估和成果第十章 自然灾害——案例：卡特里娜飓风和新奥尔良 卡特里娜飓风概况 州长联系布什总统 市长的交流问题 来自新闻媒体的警告 电视新闻的警告 新奥尔良文化 滞留的新奥尔良人的沟通 与新奥尔良人的交流 “超级穹顶” 体育馆和会议中心缺少通信 世界范围内的新闻报道 言语的危机 图像和声音片段 人员安置 联邦紧急事务管理局的电子邮件 危机中的企业和组织 募捐诈骗 危机引发的次生危机 一位卡特里娜飓风受灾者的故事 卡特里娜飓风的13个危机传播教训 卡特里娜飓风：五年后会变好吗？

有什么是不顺利的？

第十一章 交通危机 案例：荷美航运与巡航危机 案例：美国合众航空公司在纽约哈得逊河的紧急迫降第十二章 产品故障和产品篡改 案例：金佰利公司及其婴儿湿巾 案例：枫叶食品股份有限公司与李氏杆菌之战 案例：温蒂汉堡及其红辣椒中被放入手指的恶作剧 微型案例：达美乐比萨第十三章 死亡与伤害 案例：科伦拜恩高中校园枪击惨案 案例：城市交通巴士公司的司机惨遭枪杀，巴士翻坠桥下第十四章 公众人物危机 公众人物 公关专家还是律师？

辩解 回应还是沉默？

回应丑闻第十五章 危机传播方案 危机清单 制订危机传播方案附录 危机传播方案 一家大型公司的常用危机传播方案 西雅图联合福音传教会的危机传播方案 一个虚构的小公司的危机传播方案 参考文献译后记

## <<危机传播>>

### 编辑推荐

凯瑟琳·弗恩-班克斯所著的《危机传播--基于经典案例的观点(第4版)》十五章基本遵循总一分一总的逻辑顺序。

前两章从宏观角度分别介绍了“危机传播现状”和“危机传播理论”，便于读者在脑海中形成有关危机传播的直观感受，了解研究成果，勾勒出危机传播的大致框架和蓝图。

紧接着，作者从不同的角度入手，配合大量的案例，以循循善诱的方式详细地分章节解读如何化解危机。

最后，以一个危机传播预案的制作作为全书的小结，和开头呼应。

<<危机传播>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>