

<<企业危机管理实战案例解析>>

图书基本信息

书名：<<企业危机管理实战案例解析>>

13位ISBN编号：9787513612265

10位ISBN编号：7513612269

出版时间：2012-1

出版时间：中国经济出版社

作者：周锡冰，赵丽蓉，黄华 编著

页数：220

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>

## <<企业危机管理实战案例解析>>

### 内容概要

《企业危机管理实战案例解析》不仅对企业的高层管理者决策有用，能够防患于未然，而且适合于在一线工作的管理人员和关键岗位人员，协助企业把风险消除在萌芽状态，是读者所能看到的极具实用价值的工具书。

企业要想做强做大，风险与危机管理就势在必行，对此，可将《企业危机管理实战案例解析》看做是企业风险防范和危机管理具体方法和策略的大全，如何化“危”为“机”，《企业危机管理实战案例解析》阐述的观点将带给您全新理念，足以使您化“危”为“机”。

## <<企业危机管理实战案例解析>>

### 作者简介

周锡冰，中国本土化管理资深管理专家，区域经济研究青年学者，浙商研究资深管理专家，中国家族企业问题研究中心主任，中国本土企业软权力研究中心研究员，中国标杆企业案例营销中心研究员，北京华夏圣文管理咨询有限公司首席咨询师。

常年研究联想、海尔、青岛啤酒、国美、娃哈哈等大型企业。

资深财经畅销图书策划人，签约财经作家，发表财经作品数百万字，著有《国美攻略》《丰田式成本管理》《联想：中国IT企业国际化品牌行销之道》《娃哈哈营销革命》《格力非常道》《青啤百年攻略》，《家企之路》《命门：中国家族企业死亡真相调查》《雁阵规则》《中小企业28种激励误区》《把脉：企业领导最可能犯的44种错误》《把脉：企业员工常犯的49种错误》《领导潜规则》《中国冠军企业的长尾战略》《解读浙商》等财经管理著作。

## <<企业危机管理实战案例解析>>

### 书籍目录

#### 前言

#### 第一部分 常见的危机类型

##### 第1章 慌乱应对媒体的负面报道

情景再现

案例评析

实战技巧

##### 第2章 忽视明星广告代言危机

情景再现

案例评析

实战技巧

##### 第3章 消极疏导网络危机

情景再现

案例评析

实战技巧

##### 第4章 傲慢处理顾客投诉

情景再现

案例评析

实战技巧

##### 第5章 从不评估用人风险

情景再现

案例评析

实战技巧

##### 第6章 盲目扩张

情景再现

案例评析

实战技巧

##### 第7章 财务风险不得当

情景再现

案例评析

实战技巧

##### 第8章 痴迷多元化

情景再现

案例评析

实战技巧

#### 第二部分 不把企业危机防范当回事

##### 第9章 缺乏危机管理意识

情景再现

案例评析

实战技巧

##### 第10章 忽视危机预警机制的巨大作用

情景再现

案例评析

实战技巧

##### 第11章 把危机防范当作秀

情景再现

<<企业危机管理实战案例解析>>

案例评析

实战技巧

第12章 在危机流程管理中从未未雨绸缪

情景再现

案例评析

实战技巧

.....

第三部分 危机处理不得当

## <<企业危机管理实战案例解析>>

### 章节摘录

对于星巴克美国总部发生的食品安全临时事件，中国市场的星巴克公司不免有些被动。星巴克大中华区副总裁翁以登博士介绍，也就是在2007年1月17日上午，星巴克中国公司刚刚得到美国方面关于撤换奶制品的消息，公司决定紧急开会，当日下午将公布详细信息。

截至2007年1月17日晚6点，星巴克中国总部给《北京商报》记者发去的声明，内容十分简单：“我们在中国的食品由本地供应商供应。

向顾客提供高质量的、营养和健康的产品是我们的重中之重。

我们在中国一直严格要求我们的供应商保证提供给我们不含rBGH的牛奶。

”但对于中国星巴克牛奶是否绝不含有rBGH，其声明中并没有进一步给予肯定的说明。

面对危机，不是任何一个企业都积极应对的，就像上述案例一样，星巴克是世界500强企业，但是同样犯下没有处理好媒体的负面报道的错误。

反观星巴克中国区的危机应对，对于美国星巴克总部再次招惹上的食品安全风波，星巴克大中华区显然有些措手不及。

2007年1月17日晚，星巴克大中华区对“关于美国星巴克换奶一事”作出了说明，在其表态中，并没有积极配合媒体的质疑，而是给了一个只有70余字的简短声明。

这样的危机应对足以显示星巴克中国区对待媒体负面报道经验的缺乏。

.....

<<企业危机管理实战案例解析>>

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>