

<<化险为夷>>

图书基本信息

书名：<<化险为夷>>

13位ISBN编号：9787563533718

10位ISBN编号：7563533710

出版时间：2013-1

出版时间：张宏宇 北京邮电大学出版社 (2013-01出版)

作者：张宏宇

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>

<<化险为夷>>

前言

危机本身不可怕，可怕的是不具备危机感。

在今天这个充满机遇的现代社会，各行各业都有绝对的优势快速发展，商业发展呈现出一片繁荣景象，企业也获得了前所未有的发展契机。

但是在快速发展的同时，要时刻具有危机意识，危机潜伏在企业的各个发展阶段。

这些危机来自于社会各方面的各种因素，也存在于企业的内部之间。

近几年来，企业频繁发生危机，甚至有些品牌产品陷入生死两难的境地，给声誉信用和销售计划都带来了空前绝后的阻碍。

为此，企业决策者不得不花费更大精力来解决这些问题。

危机所带来的灾难有的时候甚至是无法预估的，无论实力多雄厚的企业也难以承受危机的不断摧残和冲击。

企业能否在危机下顺利发展，跟企业领导者的决策有着直接的关系，有头脑的决策者会把管理危机和运营企业两者有效结合，使企业能够如虎添翼而快速发展。

纵观中国经济市场，优秀的品牌创造者如雨后春笋般一个个拔地而起，可是优秀的危机管理者相比起来却显得凤毛麟角。

很多企业可以在一夜之间成名，纵横商场三五年，遗憾的是，在发展过程中遇到一个或两个及时采取措施就可以挽救企业于水深火热之中的小危机而致使企业从此一蹶不振。

如三株、秦池、爱多等一批曾经风靡一时的中国企业。

如果危机是一匹脱缰的野马，那么危机管理者就是最好的驾驭者。

在实际情况下，很多企业的风险管理意识不够完善，中国目前很多企业没有建立风险管理机制，还有的企业内部管理机制仍不健全。

当企业在财务、市场、法律等因素的变化而发生危机时再采取挽救措施，这对企业的持续发展来说无疑是亡羊补牢。

相反，从那些发展良好的企业中我们可以看到：强生公司在遭遇了和三株同样的中毒危机后依然占领市场；全聚德在经历了禽流感事件后依然屹立不倒……优秀的危机管理意识和健全的体系起到了中流砥柱的作用。

因此危机管理在必要时刻对企业的生存发展起到了关键性的作用。

危机管理意识的重要性是企业发展的必修课。

本书旨在给叱咤风云的管理者敲响一个警钟，走向成功的路上荆棘坎坷，如何面对危机？如何在企业危机中化危为安？希望读者会在本书中找到答案，从而少走一些弯路、错路，顺利到达成功的彼岸。

本书不仅适用于高层企业管理者，对于工作在一线的管理人员和关键岗位者同样起到重要作用，关键时刻可以挽救企业于生死存亡之间，是一本对读者来说极具实用性和有效价值的管理宝典。

本书一共十二章，总括分为两大部分，前七章为第一部分，后五章为第二部分。

第一部分主要从管理流程展开论述危机中的一般管理原则和基础工作，详细阐述危机发生前后及其过程中的各种方法和技巧。

第二部分讲述常见的六种危机的具体处理方法和策略，而实际情况中遇到的其他危机与此有异曲同工之处，可参考借鉴，灵活处理。

本书通过实际情况中遇到的问题和模板来一步步对危机管理进行细分论述，使读者在读完本书后学到并掌握各种处理技巧，从而顺利地使用到危机管理中。

本书中提到的大量案例和处理方法，也给读者在实际危机处理中起到指导性的作用。

尹畅、谭斌峰、姜晴川、谢达升、廖康强等人参与了本书的编写，在此表示感谢。

我们总会在实践中学习到很多，当正确地完成各种形式的练习，那么我们就掌握了危机管理的精髓。

读完本书后，会具备起码的危机管理常识，并能从文中各种案例学习到很多经验教训。

至少会掌握以下要点：(1)当出现危机的征兆时能够提前预知，并及时采取有效措施阻止危机的发生；(2)具备各种处理危机的方法和技巧，能够在关键时刻把危机的萌芽扼杀在摇篮中；(3)将危机产

<<化险为夷>>

生的负面影响降到最低，保全企业形象，并能将危机转化为对企业的有利条件，将“害”变为“利”

。危机管理在企业发展中时刻存在，不仅是企业管理的必修课，也是一种方法和艺术。当危机产生时，决策者能够熟练地运用各种方法和技巧让企业转危为安，不仅及时挽救了损失，同时还带来了有利的发展条件，这种因祸得福的景象不正是每个企业翘首以盼的吗？企业的最终目的是利用最小的代价获得最大的利益，这种正中下怀的目标不正是每个企业所希冀的吗？

<<化险为夷>>

内容概要

《化险为夷--图解最巧妙的危机管理》不仅适用于高层企业管理者，对于工作在一线的管理人员和关键岗位者同样起到重要作用，关键时刻可以挽救企业于生死存亡之间，是一本对读者来说极具实用性和有效价值的管理宝典。

本书一共十二章，总括分为两大部分，前七章为第一部分，后五章为第二部分。第一部分主要从管理流程展开论述危机中的一般管理原则和基础工作，详细阐述危机发生前后及其过程中的各种方法和技巧。第二部分讲述常见的六种危机的具体处理方法和策略，而实际情况中遇到的其他危机与此有异曲同工之处，可参考借鉴，灵活处理。

张宏宇专著的《化险为夷--图解最巧妙的危机管理》通过实际情况中遇到的问题 and 模板来一步步对危机管理进行细分论述，使读者在读完本书后学到并掌握各种处理技巧，从而顺利地使用到危机管理中。本书中提到的大量案例和处理方法，也给读者在实际危机处理中起到指导性的作用。

<<化险为夷>>

书籍目录

第一章 树立危机意识——危机无处不在1. 先来了解什么是危机2. 危机的五个生命周期3. 什么是危机管理4. 危机有助于企业成长5. 危机处理要遵循的六条原则6. 企业危机与“陌生人的敌意”

第二章 防微杜渐——避免可以避免的危机1. 最重要做好事前预防2. 寻找潜在危机的源头3. 如何识别潜在危机4. 按轻重缓急清点潜在危机5. 哪些潜在危机是可以规避的6. 准备一个规避危机的系统项目7. 如何甄选危机管理人员

第三章 未雨绸缪——及早发现并制止危机1. 这些信号预示危机迫近2. 做好意外事故的应急预案

第四章 危机遏止——挽狂澜于既倒1. 像急救人员那样迅速行动2. 公众利益高于一切3. 积极主动表达诚意4. 开放的沟通消灭流言传播

第五章 危机沟通——快速有效地和媒体进行合作1. 什么是危机沟通2. 危机沟通的四种策略3. 媒体称王的时代来了4. 如何引导媒体舆论5. 对待媒体须谨言慎行6. 危机中新闻发布的技巧7. 对受众和媒体进行分割8. 与媒体打交道的几个常见问题

第六章 危机解决——通向恢复之路1. 解决危机最应该做的几件事2. 像管理项目一样处理危机3. 危机处理的四种策略4. 领袖在危机解决中的作用5. 潇洒地结束危机

第七章 危机恢复——重拾市场信心1. 什么是危机恢复管理2. 危机恢复管理的中心任务3. 企业该如何做出补偿4. 组织形象的恢复和重建5. 牢记经验教训

第八章 财务危机——巧妇难为无米之炊1. 了解什么是财务危机2. 财务危机产生的根源3. 如何更好地预防财务危机4. 加速资金周转与减少坏帐5. 让资本结构趋于合理6. 进行财务预测和全面预算7. 如何应对投资失败的风险8. 化解财务危机的方法

第九章 营销危机——远离市场的噩梦1. 查找营销危机产生的根源2. 如何更好地预防营销危机3. 进行销售预测4. 市场份额大幅下降后怎么办5. 当产品出现“价格战”时6. 如何处理客户投诉事件7. 应用缩减型策略化解营销危机

第十章 人力资源危机——走出“树倒猢猻散”的怪圈1. 人才是企业最宝贵的资源2. 查找人力资源危机产生的根源3. 如何预防人力资源危机的发生4. 该如何选人用人5. 该如何管人育人6. 如何留住真正的人才7. 如何化解团队冲突

第十一章 公共关系危机——让企业和公众相互理解1. 查找公共关系危机产生的根源2. 如何更好地预防公共关系危机3. 化解公共关系危机的程序4. 化解公共关系危机的五种策略分析5. 做好公共关系危机的善后工作

第十二章 创新危机——创新与控制二者兼备1. 查找创新危机产生的根源2. 创新不可忽略控制3. 如何更好地预防创新危机4. 如何培育创新文化5. 如何建立创新制度6. 如何选择创新模式7. 如何化解创新危机

<<化险为夷>>

章节摘录

像急救人员那样迅速行动 危机的遏止在很多方面与急救人员有相同点，他们都是为了稳定局面，确保它们可以更果断的行动。

例如，当急救车赶到交通事故现场时，一个事故司机已经处于休克状态，而他胳膊上的伤口还在继续出血。

急救医生不用多想就可以看出，这个司机因失血过多而休克，手边有限的医疗设备并不能检查出或者治疗内伤，但司机的生命危在旦夕，他们进行了明确的工作：立刻将伤者送往医院抢救，在运送医院的途中，要防止情况恶化；到达医院，医生和护士马上采取抢救措施。

而在运往医院的途中，一个人开车，另一个人要给伤者的胳膊采取止血措施，缓解休克。

急救医生在对危机情况进行有效地遏止，而在企业经营过程中，一旦出现危机来袭，也要像急救医生那样迅速明确地采取有效措施来阻止危机恶化。

这样会为团队化解危机赢取时间，以便实施适当的应急预案。

通常情况下，危机发生后的24小时，是危机处理的黄金时间。

因为危机事件在曝光初期具有较大新闻价值，媒体会积极介入，以满足社会公众的知情欲。

而此时公众对信息的需求也最为迫切，尤其当企业危机切实关系到公众的自身利益时，他们会密切关注事态的进展，直到获得满意的答复。

而企业如果不能在这个时期给关注危机的公众作出一个合理的表态，公众的怀疑和不满情绪将逐渐上升，对企业的信心开始动摇，企业形象和声誉都会由此受损，并很难进行弥补。

危机处理拖得越久，企业愈加陷入被动，企业恢复正常运转所耗费的时间越长，付出的代价也就越高。

。

..... P83

<<化险为夷>>

编辑推荐

危机管理意识的重要性是企业发展的必修课。

张宏宇专著的《化险为夷--图解最巧妙的危机管理》旨在给叱咤风云的管理者敲响一个警钟，走向成功的路上荆棘坎坷，如何面对危机?如何在企业危机中转危为安?希望读者会在本书中找到答案，从而少走一些弯路、错路，顺利到达成功的彼岸。

<<化险为夷>>

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>