

# 与媒体沟通的十大技巧

Top ten skills of Communication with the media

汇志学院





随着社会对政府及企业的社会责任的要求越来越高，发言人的作用和地位也越来越被重视，新闻发言人是政府或企业的代言人，是政府或者企业与外界沟通的一个重要桥梁与窗口。发言人的能力是企业危机管理水平的反映，而新闻发言人的培训无疑是企业危机管理中重要的一环。目前，绝大多数的发言人没有经过系统专业的培训，在企业遭遇媒体危机时，由于对媒体的认识不足，导致企业在处理危机时策略不当，贸然应对媒体，不仅没有缓解危机，反倒加重了事件的破坏性，于是，企业在公众和媒体面前形象一落千丈。

**“让我讲完！好不好！我不是演员，没必要演戏。”** ——达芬奇家居 潘庄秀华

**“不管你信不信，反正我是信了。”** ——铁道部发言人 王勇平

**“你又不是熊，怎么知道熊痛？”** ——归真堂董事长

**“不反对，不支持，不参与。”** ——湖南教育厅发言人

危机对于企业来说，是一把双刃剑，如果处理得当，就会增加企业的美誉度以及消费者对企业的信赖感，同时成为提升企业形象的契机；如果处理不当，就会成为导火索，引爆潜伏的其它危机，加速企业的毁灭。作为企事业单位对外宣传的一个重要窗口，新闻发言人显得尤为重要。如何理顺企业与媒介的关系，建立起与受众良性沟通的有效渠道，对树立政府形象、企业发展和社会稳定有着重要作用。

我们的课程向学员提供一个框架性的系统思维。通过理论知识体系的梳理，经典案例的解析、实战情境的演练，让学员真正了解如何与媒体进行高效有利的沟通，如何传达企业的信息，如何将危机的负面效果降至最低，强化学员建立应对媒体的策略和方法，学习如何做好合格的企业新闻发言人。

## 课程说明

### First Day :

提供系统的理论框架学习，详细讲述新闻发言人制度的重要性、与媒体沟通十大技巧及其操作方法。学员通过学习基本了解如何与媒体有效沟通，怎样避免与媒体沟通中的易发生的低级错误。

### Second Day :

提前设置好多个可能被采访的问题；第一天为理论指导及模拟沟通，第二天为个案逐个分享及点评时间，进行演练实战，模拟新闻发布会，活学活用。

## 课程大纲

### 1、媒体现状及趋势

- 1) 中国媒体现状及特性分析:中国媒体的特点和兴趣点在哪里?媒体采访方式和流程是怎样?
- 2) 媒体时代自媒体趋势的形成及影响:如何去应对自媒体时代频繁爆发的危机?
- 3) 各种媒体形式的分辨与警惕:记者见面会如何应对?邮件、电话采访,发言人该如何表达能降低出错风险?

### 2、发言人的基本素养和工作定位

- 1) 建立新闻发言人制度的必要性是什么?
- 2) 发言人的基本素养和技能
- 3) 公司发言人的职能和日常工作:作为发言人,你该做哪些充足准备来应对因危机而突发的采访?

### 3、发言人与媒体沟通的十大技巧

- 1) **谨慎对待采访需求**:接受采访或许是一个阐述自己观点的机会?如何谨慎地对待采访需求?哪些是可以接受的采访?
- 2) **驾驭采访,主动传递核心信息**:不需要应对记者的尖锐采访,需要了解是,怎样才能传播企业的核心信息?
- 3) **“阻击架桥法”从容应对尖锐问题**:应对尖锐问题的基本原则有哪些?
- 4) **塑造语录而不是“记录在案”**:如何更准确地表达你的观点?建立你的信息金字塔。
- 5) **警惕消极暗示**:绝不要在回答中重述提问者的负面词汇。
- 6) **实事求是**:实事求是的原则下,警惕假设陷阱。如何运用巧妙的过度语句?
- 7) **保持诚恳**:态度不好,那是在拿企业的声誉做赌注。
- 8) **少说“无可奉告”**:怎样的表述才是既表达“无可奉告”的意思,却又不会生硬呢?
- 9) **谨慎对待数字和专业词汇**;
- 10) **保持节奏,勇敢纠错**。

### 4、演练及实战点评

- 1) 提前设置好多个可能被采访的问题;配置专门的房间为单独采访模拟间,以一名记者配一名摄影师(扮演)的真实情况进行一对一的采访实录,时间为每人半分钟--1分钟;
- 2) 整天培训分为上午和下午,上午为理论指导及一对一模拟采访录制,下午为个案逐个分享及点评时间
- 3) 实战演练目的及指导原则:以不变应万变!

## 课程收获

- 理解危机,增强危机意识,认识到建立新闻发言人制度的重要性;
- 学会与企业各类利益相关人沟通的技巧;
- 协助学员根据企业具体情况建立有效的危机公关小组与应急团队;
- 提高与媒体包括新媒体以及记者打交道的能力;
- 实战演练学会如何应对记者及回答记者提出的各种刁难问题。

## 适读学员

- 企业高层管理者;
- 市场部、公关部高级管理人员;
- 公关及品牌战略部人员;
- 公关传播公司主要负责人等