

# TRUSCOTT

## Crisis Leaders

### Training

#### TRUSCOTT 习惯化训练和练习

##### 危机处置教程

**目的：**这一培训是与危机处理团队的仿真模拟相互作用。它会让每个参加者明白，为防范和处理共同危机，各种战略和相关行动是必要的。它的对象是各公司的领导者或经理人。在当公司处于商业持续性危机、声誉危机、或信誉危机时，他们必须不遗余力的起到领导协调作用，或是支持该公司对待危机做出各种反应。

**学习结果：**在完成本教程培训后，参加人员应能够：

- 1 决定在他们各自的商业活动中，应把多少精力放进危机准备或危机的处理中
- 1 明确他们自己公司应付危机能力的大小
- 1 设计一份本对本公司有助益的行动方案或改进他们现有的计划
- 1 鉴定“危机处理团队”、“媒体和人力资源支持团队”及“呼叫中心”是否符合要求及能否胜任
- 1 通过相关的会议室危机仿真模拟形成压力，并在压力下寻找出应对策略和变通方法

**内容：**上午:课目训练 下午:电脑活动实践

- 1 危机，问题、风险、应急处理之间的关系
- 1 危机如何产生，危机发生前应做些什么
- 1 公司的危机反应模式
- 1 危机的认定及危机通报
- 1 危机处理团队的活动及支持设施
- 1 危机状态下处理团队的活动及应急支持系统、媒体、人力资源各部门的运作
- 1 快速处理信息、内部呼叫中心、危机通信联络
- 1 开发和实施商业持续性、声誉和信誉方面战略

## 1 会议室中的危机领导

**日期和期间：**根据日程安排上午 8：30 至下午 4：30

**总体投入：**每个管理人员收费 200 美金或者一个 5-12 人的团体收费 1000 美金，最少要 4 个管理人员才能形成一个仿真模拟效果，该价格已包括了课程资料费和饮料费。

### **危机练习：**

所有练习都根据每个公司或商业部门的情况而模式化了。尽管这些仿真模拟能够在任何地方实行，但以公司为假设的仿真模拟训练被认为是最佳的。要把参加者培训为训练有素人员，单一或多层次练习最为有效。危机仿真模拟最好从应急仿真模拟中分离出来，以便确保培训有适当的针对性，当然二者亦可以结合在一块来进行演练。典型的危机练习运用角色扮演并用电话注入信息这一种方式，这个练习一般持续 3—4 小时。配备一个辅助顾问用来控制公司角色练习。

### **危机处置课程中几个可供选择的科目**

**危机防范：**这两个小时的培训是用来训练那些对增进公司的危机处理能力负有责任的领导们和资深管理者们的。它对危机防范、先期战略性准备和业务的发展三者间的联系做出说明；它阐述风险评估如何进行、竞争对手的信息如何收集以及恶兆评估是如何作为工具来防范各种危机的；它演示以仿真模拟为基础制定的计划是怎样被用作危机防范的一部分而同时又是危机防范计划的一部分；它对各商业恢复中所牵涉到的各个程序给出具体细节，其中包括一个商业的可持续性发展计划的实用章节。

**危机沟通：**这两个小时用来训练资深管理者和发言人怎样处理媒体咨询，及电台和电视的采访。所有培训内容都是关于危机中信息处理的。

**紧急事态处理：**这一个小时的培训用来训练对那些紧急事态的战略性处理和对既发生事件的战术控制负有责任的管理者们和员工们。它赋予参加培训人员在高压状态下拯救生命、保护财产、阻止环境损害的能力；它解析这种能力与对事件的应急反应二者间的相互作用，以及袖手旁观对危机管理者所带的各种问题。

**呼叫中心：**这两个小时用来培训那些在危机中处在第一线，负责答复公司股东们电话的管理者们和所有成员们。电话回复者需要培训的技能是：怎样处理来自媒体，周边及各方面极度情绪化的电话咨询。该训练包括内部和外部各呼叫中心、互联网使用、在危机中不同类型的来电者的来电。实用练习章节的训练内容是怎样才能使该公司分裂倾向变得最小，而发布出去的信息又质量最优。

**媒体管理：**这两个小时的培训用来训练个人和媒体支持团队如何把握住整个传媒关于该事件的报道。参加培训人员通过该训练，应了解舆论经营之道：1、媒体是怎样工作的；2、学会怎样对媒体的各种报道进行准备；3、如何监听媒体新闻报道；4、怎样在危机前、中、后阶段引导媒体新闻报道；5、在什么时候使用及怎样使用人力资源的顾问们的绝佳表演。这一课程在引导舆论倒向章节安排了实用练习。

**人力资源管理：**这两个小时的培训用来训练个人和人力资源支持团队成员如何正确对亲戚、朋友们做出恰当反应，并培训他们处理好危机所牵涉到的雇员们、合同当事人和紧急情况反应部门人员的各项事宜。这包括了在危机中、危机后处理压力的各种方法。

**培训者：**

吉姆 图斯科特 (JIM TRUSCOTT) 作为危机处理从业者已经 25 年了，他最初陷于该特别工作显然是由于他卷入了一项针对地区和全球危机进行战略合作并要共同做出反应的项目。现在他作为顾问和注册工程师服务于灾难拯救注册专家局。吉姆撰写了大量商业连贯性的计划，用来处理危害、风险等各种问题；他培训了很多行政人员和管理团队，使他们具备了危机处理的艺术；他还在澳洲和亚洲发行了不少此类问题管理的文章。吉姆在特定虚拟情况下做战略预案和在实际操作中处理实时紧急情况经历，使他能够为各大公司和不同行业构建具有挑战性的危机模拟练习。

**客户：**

吉姆图斯科特广泛接受来自澳大利亚、新加坡、马来西亚、

新西兰、中国、韩国和台湾等地的客户的咨询并为之提供了保护，他们是新加坡的哈里博顿公司 (Halliburton Singapore), 澳大利亚的 AngloGold 公司, Wesfarmers Holdings 公司, Woodside Energy 公司, 澳大利亚西部海洋博物馆 (Western Australian Maritime Museum), OMV Australia 公司, 印度尼西亚石油工程师协会 (Indonesian Society of Petroleum Engineers), Frontier Drilling Asia 公司, Conoco Indonesia 公司, Yeo Hiap Seng Limited 公司, 雪佛龙德士克 (Chevron Texaco Australasia), Scott Terry & Associates 机构, Henry Walker Eltin 公司, 伯斯城 (City of Perth), TransOceanSedco Forex 公司