

中国金融传媒股份有限公司

关于举办金融机构舆情管理与实战演练高级研修班（第二期）的函

各相关单位：

为帮助各金融机构洞察声誉管理新发展趋势、加强一线员工声誉管控，强化消保投诉类舆情管理，提升舆情应对实战能力。中国金融传媒拟于近期举办金融机构舆情管理与实战演练高级研修班（第二期）。现将有关事项函告如下：

一、培训时间与地点

（一）时间：2024年11月27日—28日（26日报到），培训时长2天；

（二）地点：成都。

二、培训课程与师资

（一）培训课程（具体内容详见附件）

第一模块：金融机构声誉风险管理趋势洞察与实践探索（1.5小时）

第二模块：一线网点声誉风险防控“战”与“术”（2小时）

- 一线网点声誉风险频发
- 做好声誉风险防范是关键

3. 常见的舆情防控场景处置流程

4. 常见声誉风险类型及典型案例剖析篇

讲师：袁晓懋

第三模块：声誉风险情景模拟与实战演练（3小时）

1. 如何开展演练

2. 演练执行

（1）演练主题 1

（2）演练主题 2

3. 演练点评

第四模块：如何有效处置消保投诉类舆情（2.5小时）

1. 消保投诉类舆情类型及阵源地

2. 消保投诉转化为舆情的预判维度

3. 常见的消保投诉类舆情及典型案例分析

4. 消保投诉类舆情处置要点

第五模块：构建新闻宣传和舆情管理矩阵实践分享（1.5小时）

1. 新闻宣传板块模型及运行

2. 舆情处置板块模型及运行

3. 自媒体平台集群构建及运营

第六模块：声誉管理体系搭建与管理人员心理关怀实践分享
（1.5小时）

1. 声誉风险管理体系化系统搭建

2. 声誉风险管理队伍建设与培养

3. 声誉管理人员心理关怀与体验

(二) 培训师资

栾老师，现任上海银行声誉风险管理负责人，原海南银行综合管理部副总经理，博士，毕业于华中科技大学新闻与信息传播学院。拥有超 10 年证券、银行总部机构品牌传播管理经验和媒体从业经历，擅长企业品牌的声誉风险管理、舆情应对及新闻发言人制度搭建、公共关系管理和社会责任推动；在战略传播、利益相关者管理、基于沟通能力的企业文化建设上有着丰富的专业经验。

袁老师，毕业于厦门大学新闻传播学院（研究生），复旦大学 EMBA，品牌与声誉风险管理实战型资深专家；曾任教江西财经大学（公共关系学等）5 年，曾任职招商银行总行（品牌与声誉管理等）15 年，证券公司管理层任职 6 年；曾担任中国银行业协会声誉风险管理专家委员会副主任，北京大学新媒体与创意传播管理研究中心特约研究员，厦门大学兼职硕士生导师；

杨老师，金融业声誉风险管理咨询顾问，培训讲师，曾主持开展中国保险行业协会、上海同业公会、浙江农信社等地声誉风险管理相关课题研究近 10 项，参与银行保险机构声誉风险管理相关监管制度的修订工作；负责三十余家金融行业单位的声誉风险管理体系建设咨询工作；为国有大行、头部财险机构处理七十多个声誉事件研判、处置及修复工作；撰写行业舆情分析、研判及专题报告多篇。

任老师，太平洋财产保险公司资深经理，中国保险行业协会车险综改项目组、新能源汽车保险项目组成员，公司声誉风险兼职管理员，多次参与处理重大投诉、舆情案件工作。二十多年车险理赔理论与实践工作经历，公司级认证讲师，多次为行业、地方协会、公司、分公司做现场及视频培训。

孙老师，具有近三十五年国有大行传播领域的从业经历。曾任某国有银行省（直辖市）级分行宣传负责人，先后担任某股份制商业银行省（直辖市）分行声誉风险管理主要负责人，并连续三届获选当地省（直辖市）银协声誉风险管理委员会主任，连续十年被属地监督管理部门评为银行业优秀信息管理工作者。在银行新闻宣传、舆情管理、金融信息研究等领域具有极为丰富的专业经验、管理能力、实战技能。

刘老师，太平洋产险声誉风险管理负责人，太保集团高级讲师，高级传媒师。近二十年品牌管理和危机管理工作经验，曾就职太保集团、太保在线、民生人寿等国内保险集团、财产险和寿险总部和企业公益基金会。长期从事品牌传播管理工作，覆盖品牌传播、活动营销、企业社会责任、ESG 传播、声誉风险管理等领域。

三、培训对象与证书

（一）培训对象

1. 各金融机构中高管，办公室、品宣、消保部门负责人，声誉风险管理条线主管及相关岗位人员；

2. 行业社团组织负责新闻宣传、舆情及投诉工作分管领导，部门负责人及相关业务骨干。

（二）培训证书

完成全部课程，可获得由主办单位颁发的结业证书。

四、培训费用

（一）收费标准：培训费 3600 元/人(含午餐)。

（二）费用缴纳及发票：报名费由参训人员转账到中国金融传媒股份有限公司账户，备注栏请注明“**金融机构舆情管理与实战演练**”。账户信息如下：

名 称：中国金融传媒股份有限公司

开户行：中国银行北京长安支行

账 号：333757929643（联行号：104100005725）

（三）报名方式：请于开班前 5 日将报名回执及付款凭证发至指定邮箱：fanconghui@cbimc.cn。为便于领取发票，请在报名回执中填写发票信息。

五、联系方式

联系人：樊老师，010-63998055，13552709796。

特此函告。

附件： 1. 课程表
2. 报名表

中国金融传媒股份有限公司

2024年11月1日