

《關公災難》

图书基本信息

书名：《關公災難》

13位ISBN编号：9789887711918

出版时间：2016-7-20

作者：徐緣

页数：152

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：www.tushu000.com

《關公災難》

內容概要

上部：關公檔案

下部：關公兵法

外傳：關公會客

一本全面又實用的網絡公關災難處理指南

莊偉忠：

徐緣勤力到爆、冷靜到暈，第一時間收集整理中外公關災難，深入分析，中肯評論，獨到見解，絕對係為關公而寫嘅公關求生手冊。……作為半個公眾人物，半個臉書博客，深深體會面對公眾嘅艱難，我誠意推介《關公災難》。

Middle：

在這個隱私越來越公開宣示、秘密越來越容易流通的時代，公關災難似乎已經是每一個人都無法逃避的課題。還幸徐緣先生寫了這本《關公災難》，讀者可以透過別人的事例，來為自己的言行作一次省思。

曾錦強：

徐緣曾經是跨國企業的市務總監，現在又是媒介高層，加上一直有在大學講學，有跨國企業的視野和角度，有學者的深度，又有媒介的觸覺，是撰寫這個題材的最佳人選。徐緣生動活潑的文筆，也為書中的案例生色不少。

利嘉敏：

徐緣提出的自覺力、同理心、氣度和品格，不但只是「關公」素質，更是社會的出路。……現在的徐緣，徐疾有度、緣緣不絕，已蛻變成「見自己、見天地、見眾生」的「營銷蜘蛛俠」。

區家麟：

時代新現象，叫關公普及化。當每個人在網絡世界都有話語權，一人有不只一個關公危機。如何在亢奮中慎言，如何在資訊海嘯中辨別真偽，避免關公召喚，已非白宮發炎人、屎片醫生與企業大公關的專業知識，而是每位網絡遨遊人的日常通識。

《關公災難》

精彩短評

- 1、看完一堆公關災難個案，不難發現懂自嘲又或顯示到真誠及迅速回應的個案，往往是比較容易解決該公關問題。那堆cases其實都幾值一看。
- 2、失望，太多「阿媽係女人」理論

章节试读

1、《關公災難》的笔记-第100页

摘錄：

「Social Media Fail」：

網民的普遍心理，是「睇人仆街最開心」。這個潮語在心理學上有個專有名詞，叫「Schadenfreude」。Schadenfreude 係德文。Schaden有損失、損害的意思，而Freude則為快樂、喜樂，貝多芬第九號交響曲《快樂頌》就叫《Ode an die Freude》，因別人損失而感到快樂，即中文的幸災樂禍。

睇人仆街所衍生的暢快感，是心理學家視為正常的心理現象，其背後的成因源於Social Comparison Theory，別人的失敗，某程度上反應自己相比下更佳，是一種個人優越感帶動下的魔鬼快感。荷蘭Leiden University的社會心理學系教授Wilco Van Dijk專研這個範疇，發覺沒自信的人，Schadenfreude的成都比有自信者較嚴重，這發現反應自卑者因自覺缺乏競爭力，故看到別人失敗時，較易沉醉於一刻的優越感。

UGC：

品牌凡事舉辦鼓勵用戶原創內容（UGC）的活動，例如一些自動生成器之淚，就要評估被惡搞的風險，事先思考對不同類型惡搞的接受程度，以及計劃當牽涉敏感話題時該如何處理。

應對公關危機的第一步：

美國營銷顧問Jay Baer認為，處理網絡公關危機的第一步，是「Acknowledge」，即向公眾表示明白事態的嚴重，會認真跟進處理。這可減緩一點輿論的攻擊。

《關公災難》

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:www.tushu000.com