

€ TRAINING

إدارة الأزمات عبر وسائل التواصل الاجتماعي



إدارة الأزمات عبر وسائل التواصل الاجتماعي

مقدمة عن البرنامج التدريبي:

يهدف هذا البرنامج إلى تقديم المعرفة والأدوات اللازمة للتعامل مع الأزمات والاستجابة لها بطرق تعزز سمعة المؤسسة وتقلل من تأثير الأزمة. في ظل السرعة التي تنتشر بها المعلومات على الإنترنت، يصبح من الضروري تطوير مهارات فعالة لإدارة الأزمات والتعامل معها بفعالية عبر منصات التواصل الاجتماعي.

أهداف البرنامج التدريبي:

في نهاية البرنامج سيكون المشاركون قادرين على:

- فهم مبادئ وأسس إدارة الأزمات عبر وسائل التواصل الاجتماعي.
- تعلم استراتيجيات التعامل مع الأزمات الرقمية والتفاعل الفوري.
- تطوير خطط استجابة فعالة ومتكاملة للأزمات.
- اكتساب مهارات تحليل ورصد البيانات لتقييم الوضع وتوجيه الردود.
- تحسين التواصل الداخلي والخارجي خلال الأزمات للحفاظ على الثقة والمصداقية.

الفئات المستهدفة:

- مدراء التسويق والعلاقات العامة.
- فرق التواصل الاجتماعي.
- مستشارو الاتصالات والأزمات.
- مدراء العلامات التجارية.
- مسؤولو الإعلام في المؤسسات والشركات.

محاور البرنامج التدريبي:

الوحدة الأولى:

أساسيات إدارة الأزمات عبر وسائل التواصل الاجتماعي:

- مفهوم الأزمات وأنواعها في العصر الرقمي.
- أهمية التخطيط المسبق للأزمات.
- مراحل إدارة الأزمة: من التحضير إلى التعافي.

- الفرق بين الأزمات التقليدية والأزمات الرقمية.
- دور وسائل التواصل الاجتماعي في تصعيد أو تخفيف الأزمات.

الوحدة الثانية:

استراتيجيات الاستجابة الفورية:

- كيفية إنشاء خطة استجابة سريعة وفعالة.
- أدوات رصد ومراقبة وسائل التواصل الاجتماعي.
- استخدام البيانات لتحليل وتقييم الوضع الفوري.
- تقنيات الاتصال الفعال خلال الأزمة.

الوحدة الثالثة :

تطوير خطط استجابة متكاملة:

- بناء فريق إدارة الأزمات.
- تحديد الأدوار والمسؤوليات داخل الفريق.
- كيفية إعداد وتدريب الفريق على خطط الطوارئ.
- تصميم الرسائل الرئيسية والمحتوى الاستباقي.
- اختبار وتحديث خطط الاستجابة بانتظام.

الوحدة الرابعة:

التواصل الداخلي والخارجي خلال الأزمات:

- أهمية التواصل الداخلي للحفاظ على تماسك الفريق.
- تقنيات التواصل مع الجمهور والعملاء.
- التعامل مع وسائل الإعلام والصحافة خلال الأزمة.
- الحفاظ على الشفافية والمصادقية في الرسائل.
- إدارة الشائعات والمعلومات المضللة.

الوحدة الخامسة:

التعافي وتقييم الأداء بعد الأزمة:

- تحليل وتقييم الأداء بعد الأزمة.



- كيفية استعادة سمعة المؤسسة بعد الأزمة.
- التعلم من الأزمات لتحسين الخطط المستقبلية.
- تقنيات التقييم والمتابعة مع الجمهور.
- استراتيجيات بناء الثقة والولاء بعد الأزمات.