



IN CRISIS COMMUNICATION MANAGEMENT

Marketing & Media

Masterclass for PR professionals in Crisis communication management



Code: 255006



futurecentre.net



Course Introduction

In today's hyper-connected, 24/7 news cycle, a crisis can erupt from anywhere, escalate in minutes, and cause irreversible damage to a reputation built over decades. For public relations professionals, crisis communication is no longer a niche skill—it is the ultimate test of leadership, strategic acumen, and emotional resilience. This masterclass moves beyond basic theory to provide a deep, practical immersion into the high-stakes world of crisis management.

This program is designed for seasoned PR leaders who will be at the helm when a crisis strikes. Through realistic simulations, case studies of both infamous failures and stellar successes, and insights from veteran crisis counselors, participants will learn to anticipate threats, assemble a response team, craft compelling narratives under extreme pressure, and navigate the complex interplay of traditional media, social media, and internal stakeholders. This is where you learn to not just manage a crisis, but to lead through it and emerge with your organization's reputation intact, or even strengthened.

Training Method

- Pre-assessment
- Live group instruction
- Use of real-world examples, case studies and exercises
- Interactive participation and discussion
- Power point presentation, LCD and flip chart
- Group activities and tests
- Each participant receives a binder containing a copy of the presentation
- slides and handouts
- Post-assessment

Course Objectives

Upon successful completion of this masterclass, participants will be able to:

- **Develop** a comprehensive, actionable crisis communication plan tailored to their organization's specific vulnerabilities.
- **Establish and lead** a Crisis Communication Team (CCT) with clear roles, responsibilities, and decision-making protocols.
- **Apply** a rapid-response framework to assess a crisis, determine response posture, and craft core messaging for different stakeholders.
- **Execute** effective media relations and spokesperson training for high-pressure interviews and public statements.
- **Manage** the digital wildfire of social media and online sentiment during a breaking crisis.
- **Navigate** the legal and ethical complexities inherent in crisis situations.
- **Lead** the post-crisis recovery phase, including reputation repair and organizational learning.

Who Should Attend?

This advanced masterclass is designed for senior communication professionals who hold or are preparing for leadership roles:

- Chief Communications Officers (CCOs) and VPs of Communications
- Senior PR Directors and Managers
- Heads of Corporate Affairs and Public Affairs
- Crisis Communication Consultants
- Government PR Heads and Public Information Officers (PIOs)
- Senior Spokespeople
- Executives with significant communication responsibilities

Course Outline

Day 1: The Foundation of Crisis Preparedness

Morning Session: The Modern Crisis Landscape

- Typology of Crises: From sudden accidents to smoldering crises (The Incident vs. The Allegation).
- The Velocity of Digital Crisis: How social media and misinformation change the game.
- **Case Study:** Post-mortem analysis of a recent slow-burn crisis that escalated (e.g., a product failure or executive misconduct).

Afternoon Session: Building the Crisis Shield

- Conducting a Vulnerability Audit: Identifying your organization's key risks.
- The Crisis Communication Plan: Essential components, contact lists, and activation protocols.
- Assembling and Training the Crisis Communication Team (CCT).
- **Workshop:** Draft the core framework of a crisis comms plan for your organization.

Day 2: Strategy & Message Development Under Pressure

Morning Session: The First Critical Hour

- Initial Assessment: Determining the facts, the stakeholders, and the potential impact.
- The STOP Model: Strategize, Target, Orchestrate, Perform.
- Setting the Response Posture: When to apologize, when to advocate, when to remain silent.

Afternoon Session: Crafting the Narrative

- Developing Holding Statements and Core Messages that are clear, concise, and compassionate.
- The ARC of Crisis Messaging: Acknowledge, Respond, Commit.
- **Simulation:** A crisis alert hits. Teams must assess the situation and draft the first internal alert and external holding statement within 30 minutes.

Day 3: The Battlefield: Media & Digital Engagement

Morning Session: Mastering Media Relations in a Crisis

- Conducting Effective Crisis Press Conferences (live and virtual).
- The Art of the “Bridge”: Techniques for staying on message during tough interviews.

Afternoon Session: Taming the Digital Dragon

- Social Media Monitoring and Response: Triaging comments, identifying influencers, and countering misinformation.
- Using Digital Channels Proactively: When and how to post on owned channels.
- **Intensive Spokesperson Drill:** On-camera mock interviews with hostile journalists, followed by immediate playback and critique.

Course Outline

Day 4: Internal Comms, Legal & Ethical Dilemmas

Morning Session: Your First Audience is Internal

- The Ripple Effect: Why employees are your most credible—or most damaging—ambassadors.
- Strategies for transparent and reassuring internal communication during uncertainty.

Afternoon Session: Navigating the Gray Zone

- Working with Legal Counsel: Balancing the need to communicate with legal liability and litigation risks.
- Ethical Decision-Making: Transparency vs. privacy, disclosure vs. speculation.
- **Case Study:** Work through a complex scenario involving significant legal and ethical tensions (e.g., a data breach, an environmental incident).

Day 5: Recovery, Simulation, and Mastery

Morning Session: The Aftermath and Recovery

- Shifting from Response to Recovery: Strategies for reputation repair and rebuilding trust.
- Conducting a Post-Crisis Autopsy: Learning, adapting, and updating the plan.

Afternoon Session: Capstone Full-Scale Simulation

- **Final Exercise:** A multi-stage, immersive crisis simulation unfolds in real-time over several hours. Participants, in teams, must:
 - Manage incoming information from multiple sources (emails, social feeds, news alerts).
 - Convene the CCT and make strategic decisions.
 - Draft all necessary communications (internal memos, social posts, press statements).
 - Perform as a spokesperson in a live press conference.
- **Expert Debrief:** Detailed feedback and analysis from instructors and peers.
- **Masterclass Conclusion:** Key takeaways and leadership principles for the next crisis.
- **Certification.**



المقدمة

في ظلّ دورة الأخبار المتواصلة على مدار الساعة، والتي تتسم باتصالاتها المتواصلة، قد تندلع الأزمات من أي مكان، وتفاهم في دقائق، وتُلْحِق ضررًا لا رجعة فيه بسمعة بُنيت على مَرْ عقود. بالنسبة لمحترفي العلاقات العامة، لم يعد التواصل في أوقات الأزمات مهارة متخصصة، بل هو الاختبار الأبرز للقيادة، والفطنة الاستراتيجية، والمرؤنة العاطفية. تتجاوز هذه الدورة التدريبية النظرية الأساسية لتقديم انغماساً عميقاً في عالم إدارة الأزمات ذي المخاطر العالية. ضمن هذا البرنامج لقادة العلاقات العامة المخضرمين الذين سيتولّون زمام الأمور عند وقوع الأزمات. من خلال محاكاة واقعية، ودراسات حالة لحالات فشل ذريع ونجاحات باهرة، ورؤى من مستشاري أزمات مخضرمين، سيتعلّم المشاركون توقع التهديدات، وتشكيل فريق استجابة، وصياغة سرديةات مقنعة تحت ضغط هائل، والتعامل مع التفاعلات المعقّدة بين وسائل الإعلام التقليدية ووسائل التواصل الاجتماعي وأصحاب المصلحة الداخليين. هنا تتعلّم ليس فقط إدارة الأزمات، بل القيادة خلالها والخروج منها بسمعة مؤسستك سليمة، أو حتى معززة.

طريقة التدريب

- التقييم المسبق
- تدريب جماعي مباشر
- استخدام أمثلة واقعية ودراسات حالة وتمارين
- مشاركة ونقاش تفاعلي
- عرض تقديمي باستخدام باور بوينت، وشاشة LCD، ولوح ورقي
- أنشطة واختبارات جماعية
- يحصل كل مشارك على ملف يحتوي على نسخة من العرض التقديمي
- شرائح وملصقات
- التقييم اللاحق

أهداف الدورة

- عند إكمال هذه الدورة التدريبية بنجاح، سيكون المشاركون قادرين على:
- تطوير خطة شاملة وقابلة للتنفيذ للتواصل في حالات الأزمات، ومصممة خصيصاً لتناسب نقاط الضعف المحددة في مؤسستهم.
 - إنشاء وقيادة فريق اتصال الأزمات (CCT) مع تحديد الأدوار والمسؤوليات وبروتوكولات صنع القرار بشكل واضح.
 - تطبيق إطار الاستجابة السريعة لتقدير الأزمة، وتحديد موقف الاستجابة، وصياغة الرسائل الأساسية للأصحاب المصلحة المختلفين.
 - تنفيذ علاقات إعلامية فعالة وتدريب المتحدثين الرسميين للمقابلات عالية الضغط والتصريحات العامة.
 - إدارة الحرائق الرقمية الهائلة التي تسببها وسائل التواصل الاجتماعي والمشاعر عبر الإنترنت أثناء الأزمات الطارئة.
 - التعامل مع التعقيدات القانونية والأخلاقية الكامنة في موقف الأزمات.
 - قيادة مرحلة التعافي بعد الأزمة، بما في ذلك إصلاح السمعة والتعلم التنظيمي.

من ينبغي أن يهتم؟

تم تصميم هذه الدورة المتقدمة لمحترفي الاتصالات الكبار الذين يشغلون أو يستعدون لأدوار قيادية:

- مدير الاتصالات الرئيسيون ونائبو رئيس الاتصالات
- كبار مديري العلاقات العامة والمديرين
- رؤساء الشؤون المؤسسية والشؤون العامة
- مستشارو الاتصالات في حالات الأزمات
- رؤساء العلاقات العامة الحكومية ومسؤولو المعلومات العامة
- كبار المتحدثين الرسميين
- المديرين التنفيذيين الذين لديهم مسؤوليات اتصال كبيرة

محتويات الكورس

اليوم الأول أسس الاستعداد للأزمات

الجلسة الصباحية: مشهد الأزمة الحديثة

- تصنيف الأزمات: من الحوادث المفاجئة إلى الأزمات المستمرة (الحادث مقابل الإدعاء).
- سرعة الأزمة الرقمية: كيف تغير وسائل التواصل الاجتماعي والمعلومات المضللة قواعد اللعبة.
- دراسة الحالة: تحليل ما بعد الوفاة لأزمة بطيئة الاحتراق حدثت مؤخراً وتصاعدت (على سبيل المثال، فشل المنتج أو سوء السلوك التنفيذي).

جلسة بعد الظهر: بناء درع الأزمة

- إجراء تدقيق التغرات الأمنية: تحديد المخاطر الرئيسية التي تواجه مؤسستك.
- خطة الاتصال في حالات الأزمات: المكونات الأساسية وقوائم الاتصال وبروتوكولات التفعيل.
- تجميع وتدريب فريق الاتصال في حالات الأزمات (CCT).
- ورشة عمل: صياغة الإطار الأساسي لخطة الاتصالات في حالات الأزمات لمنظمتك.

اليوم الثاني تطوير الاستراتيجية والرسالة تحت الضغط

الجلسة الصباحية: الساعة الحاسمة الأولى

- التقييم الأولي: تحديد الحقائق وأصحاب المصلحة والتأثير المحتمل.
- نموذج التوقف: وضع استراتيجية، استهداف، أو التخطيط، التنفيذ.
- تحديد موقف الرد: متى تعذر، ومتى تدفع، ومتى تلزم الصمت.

جلسة بعد الظهر: صياغة السرد

- تطوير عبارات قابضة ورسائل أساسية واضحة وموجة ومتعاطفة.
- قوس رسائل الأزمات: الاعتراف، والاستجابة، والالتزام.
- محاكاة: يصل تنبيه أزمة. على الفرق تقييم الوضع وصياغة أول تنبيه داخلي وبيان تعليق خارجي خلال 30 دقيقة.

اليوم الثالث ساحة المعركة: التفاعل الإعلامي والرقمي

الجلسة الصباحية: إتقان العلاقات الإعلامية في أوقات الأزمات

- إجراء مؤتمرات صحفية فعالة في حالات الأزمات (مباشرة وافتراضية).
- فن "الجسر": تقنيات البقاء على الرسالة أثناء المقابلات الصعبة.

جلسة بعد الظهر: ترويض التنين الرقمي

- مراقبة وسائل التواصل الاجتماعي والاستجابة لها: فرز التعليقات وتحديد المؤثرين ومكافحة المعلومات المضللة.
- استخدام القنوات الرقمية بشكل استباقي: متى وكيف يتم النشر على القنوات المملوكة.
- تمرين المتحدث الرسمي المكثف: مقابلات وهمية أمام الكاميرا مع صحفيين معادين، يتبعها تشغيل فوري ونقد.

محتويات الكورس

اليوم الرابع الاتصالات الداخلية والمعضلات القانونية والأخلاقية

الجلسة الصباحية: جمهورك الأول هو جمهور داخلي

- تأثير التموج: لماذا يعتبر الموظفون سفراً لك الأكثر مصداقية - أو الأكثر ضرراً.
- استراتيجيات للتواصل الداخلي الشفاف والمطمئن أثناء حالة عدم اليقين.

جلسة بعد الظهر: التنقل في المنطقة الرمادية

- العمل مع المستشار القانوني: موازنة الحاجة إلى التواصل مع المسؤلية القانونية ومخاطر التقاضي.
- اتخاذ القرارات الأخلاقية: الشفافية مقابل الخصوصية، والإفصاح مقابل التكهنات.
- دراسة الحالة: العمل على سيناريو معقد يتضمن توترات قانونية وأخلاقية كبيرة (على سبيل المثال، خرق البيانات، أو حدث بيئي).

اليوم الخامس التعافي والمحاكاة والإتقان

الجلسة الصباحية: العواقب والتعافي

- التحول من الاستجابة إلى التعافي: استراتيجيات لإصلاح السمعة وإعادة بناء الثقة.

إجراءات تshireح ما بعد الأزمة: التعلم والتكيف وتحديث الخطة.

جلسة بعد الظهر: محاكاة كاملة النطاق للمشروع النهائي

- التمرن النهائي: محاكاة أزمة غامرة ومتعددة المراحل، تُجرى في الوقت الفعلي على مدار عدة ساعات. يجب على المشاركين، في فرق، القيام بما يلي:
 - إدارة المعلومات الواردة من مصادر متعددة (رسائل البريد الإلكتروني، ومصادر التواصل الاجتماعي، وتنبيهات الأخبار).
 - عقد اجتماع للجنة المركزية واتخاذ القرارات الإستراتيجية.
 - صياغة جميع الاتصالات الضرورية (المذكرات الداخلية، المنشورات الاجتماعية، البيانات الصحفية).
 - القيام بدور المتحدث الرسمي في مؤتمر صحفي مباشر.
- إحاطة الخبراء: ملاحظات وتحليلات مفصلة من المدربين والأقران.
- اختتام الدورة التدريبية: النقاط الرئيسية ومبادئ القيادة للأزمة القادمة.
- شهادة.

Terms & Conditions

Complete & Mail to future centre or email

Info@futurecentre.com



Cancellation and Refund Policy

Delegates have 14 days from the date of booking to cancel and receive a full refund or transfer to another date free of charge. If less than 14 days' notice is given, then we will be unable to refund or cancel the booking unless on medical grounds. For more details about the Cancellation and Refund policy, please visit

<https://futurecentre.net/>

Registration & Payment

Please complete the registration form on the course page & return it to us indicating your preferred mode of payment. For further information, please get in touch with us

Course Materials

The course material, prepared by the future centre, will be digital and delivered to candidates by email

Certificates

Accredited Certificate of Completion will be issued to those who attend & successfully complete the programme.

Travel and Transport

We are committed to picking up and dropping off the participants from the airport to the hotel and back.

Registration & Payment

Complete & Mail to future centre or email

Info@futurecentre.com



Registration Form

- **Full Name (Mr / Ms / Dr / Eng)**
- **Position**
- **Telephone / Mobile**
- **Personal E-Mail**
- **Official E-Mail**
- **Company Name**
- **Address**
- **City / Country**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Payment Options

- Please invoice me
- Please invoice my company

Course Calander:

- | | | |
|--|--------------------------------|---------------------------|
| | 09/02/2026 - 13/02/2026 | Click Now |
| | 18/05/2026 - 22/05/2026 | Click Now |
| | 24/08/2026 - 28/08/2026 | Click Now |
| | 30/11/2026 - 04/12/2026 | Click Now |

VENUES

 LONDON

 BARCELONA

 KUALA LUMPER

 AMSTERDAM

 DAMASCUS

 ISTANBUL

 SINGAPORE

 PARIS

 DUBAI

OUR PARTNERS


Knowledge المعرفة









 Microsoft








Chartered Institute of
Procurement & Supply

 CIM The Chartered
Institute of Marketing






Association of Chartered
Certified Accountants



 University of
East London









 Project
Management
Institute.







THANK YOU

CONTACT US

📞 +963 112226969

💬 +963 953865520

✉️ Info@futurecentre.com

📍 Damascus - Victoria - behind Royal Semiramis hotel