



A CÉGED 12 GYENGE PONTJA

NAGY TAMÁS

MEDIA HUNGARY 2018.



Kiindulási alap

- Bizalmat rombol
- Normális működés keretében már nem lehet kezelni



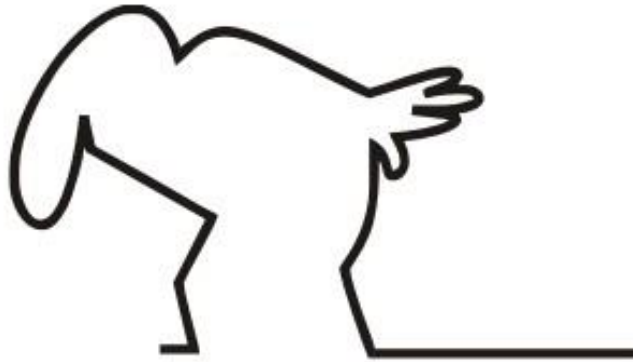
Kerüld el, hogy...

- ...hamis biztonságérzetbe ringasd magad, mert ...
- **nincs dobozos** krízismegoldás



Kerüld el, hogy ...

- **rosszul definiáld** a helyzeteket – használj egy működési sajátosságaid alapján összeállított skálázó rendszert: probléma vagy válság? Válságnak milyen szintje?
- Segíthetnek támogató toolkitek, pl. értékelő ábra, állandó kérdések listája, stb.



Kerüld el, hogy ...

- a működési környezet alapos ismerete nélkül elhamarkodottan **pozícionáld magad** egy problémás helyzetben.
- Légy vele tisztában, hogy a tevékenységed mennyiben járulhat hozzá egy válság kialakulásához



“Someone calling themselves a customer says they want something called service.”

Ellenőrizd, hogy ...

- hogy olyan rendszert építettél, amiben az **információ megbízhatóan továbbítható** (a probléma jelentkezésének pillanatától), ami talán...
- egy atipikus folyamat a szervezeten belül



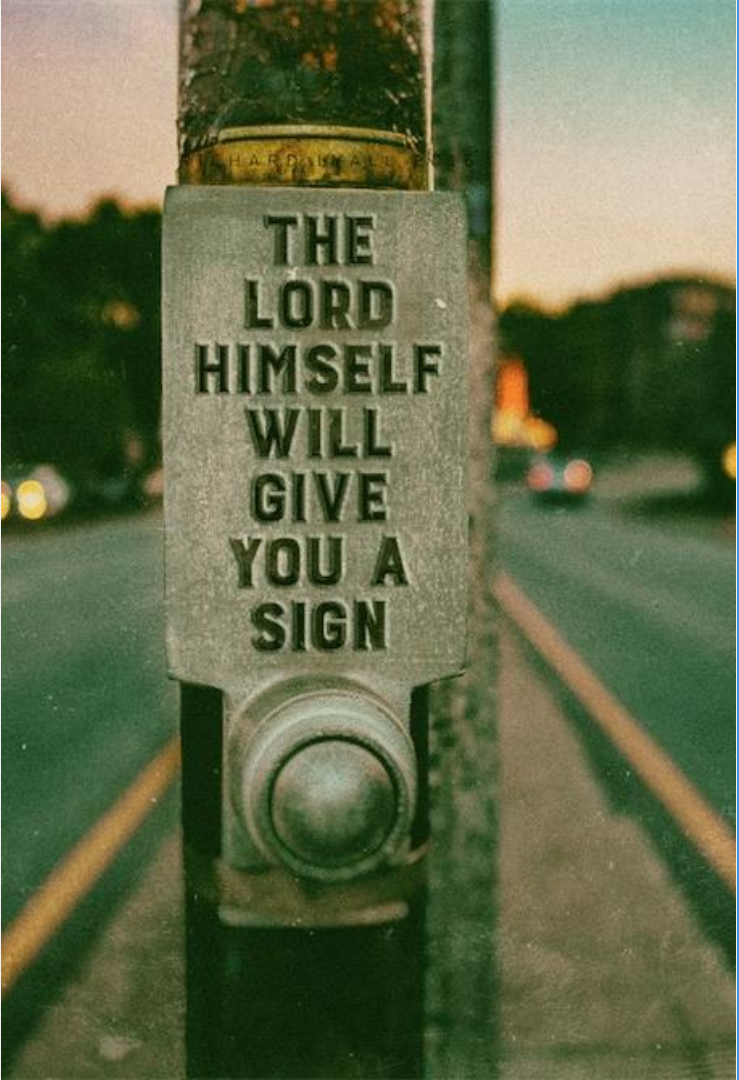
Kerüld el, hogy ...

- hiányos **infrastruktúrád** legyen a krízisek kezeléséhez (mobil eszközök, korlátlan internetkapcsolat, közös, mindenki által elérhető platform, stb.)
- Megoldás során is a leggyorsabban használható csatornákra építs



▶ Ellenőrizd, hogy ...

- a kialakított kríziskezelési folyamatoddal tudsz-e **csökkenteni az idővesztésén**?
- Toolkitek előre, összes stakeholder elérésének listája és folyamata, stb.



THE
LORD
HIMSELF
WILL
GIVE
YOU A
SIGN

▶ Ellenőrizd, hogy ...

- Megvan **az a személy**, aki kezeli a piros gombot (és a helyettese),
- és minden kompetenciája megvan hozzá?



Kerüld el, hogy...

- olyan **csapatot építs**, amely nem ismeri a szerepét,
- képtelen a problémát a megfelelő helyre eskalálni.
- nem rendelkezik megfelelő információbeszedési jogokkal, kompetenciákkal



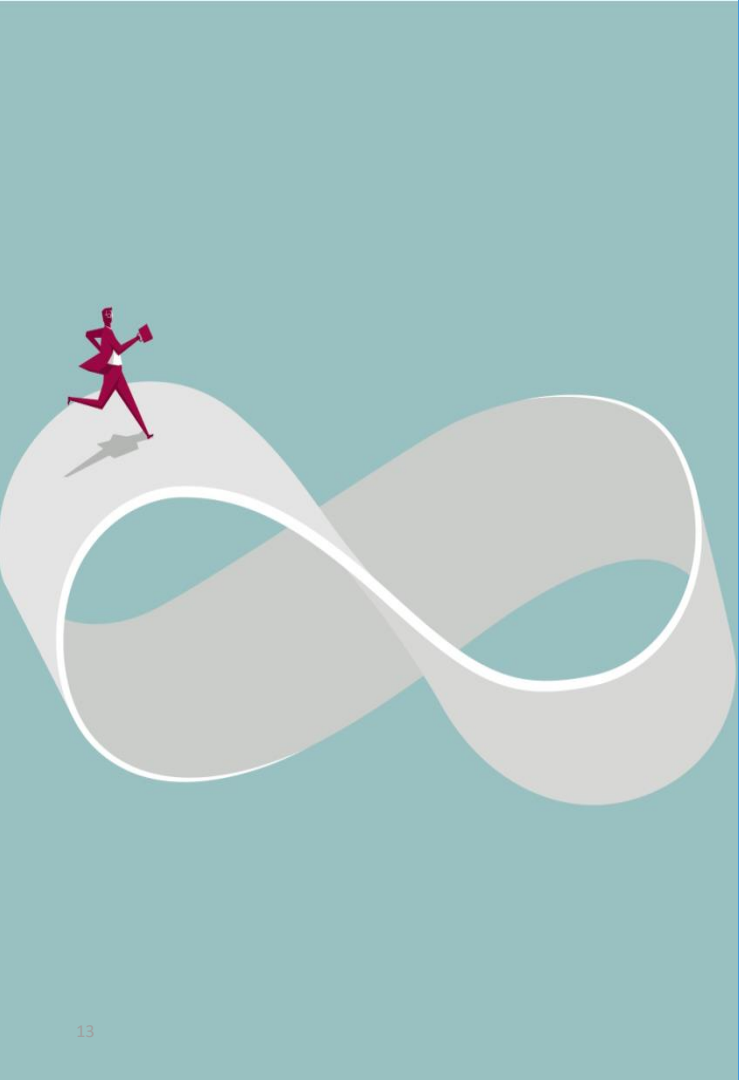
Ellenőrizd, hogy ...

- vannak-e **megfelelő támogatóid**,
- egy előre kialakított, a működésedet több dimenzióban is befolyásolni képes támogatói kör, akit el is tudsz érni, és „felkészült belőled”



Kerüld el, hogy ...

- élesben **próbáld ki** először a rendszeredet:
- teszt – szcennárió, tréning - kommunikációs, média



Ne hidd azt, hogy ...

- **valaha készen** leszel/vége lesz a felkészülésnek:
- változó jogszabályi környezet, termékportfólió, stakeholderek összetétele, kommunikációs csatornák átrendeződése, stb.



Kerüljük el...

a rettegést a krízistől



FLEISHMANHILLARD





KÖSZÖNÖM

a figyelmet

www.cafepr.hu