

Fogd fel a krízised!

Kríziskommunikáció a social mediában

Joanelli Tamás
Be Social
www.besocial.hu

Video shows a passenger forcibly dragged off a United ...



We demand the resignation of United Airlines CEO Oscar Munoz



[Eugene Belinski](#) started this petition to [Mike Hhogan](#)

Under Oscar Munoz's watch, United Airlines employees forcibly

101,142 have signed. Let's get to 150,000!



- Share with Facebook friends
- Display my name and comment on this petition

 [Sign this petition](#)

By signing, you accept Change.org's [Terms of Service](#) and [Privacy Policy](#), and agree to receive occasional emails about campaigns on Change.org. You can unsubscribe at any time.

Amiről szó lesz

- Előkészület
- Akció
- Utómunka



Előkészület

Egy ideális világban...

Előkészület

- Infomációk begyűjtése az ügyféltől
 - Mire kell készülnünk?
 - Általános kommunikációs szabály felállítása: pl. meddig mehetnek el a kommentelők, milyen csatornákon kommunikálhatnak velünk?
 - Q&A
- Egyeztetés a PR csapatokkal: mi a hivatalos kommunikáció a többi médiában?
- Válságstáb felállítása
 - Vezető(k)
 - Account manager
 - Moderátor(ok)
 - Web content manager
 - Grafikus

Előkészület

- Feladatkörök letisztázása
 - Ki miért fog felelni? (pl. kommentek, üzenetek)
- Kontaktlista cserélése az partnerrel
 - Kik és miért felelnek? Milyen csatornán keresztül lehet elérni őket?
- Kommunikációs csatorna szűkítése
 - Pl. értékelések és üzenőfali bejegyzések kikapcsolása az oldalon
 - Ne legyen posztolás és ne fusson hirdetés a válság alatt!
- Belső kommunikációs csatornák kialakítása
 - A csapat tagjainak felvétele a gyűjtőcímre
 - Messengeren csoport létrehozása - folyamatos kommunikáció (ide akár az ügyfelet is fel lehet venni)
 - Legsürgősebb esetekben telefon használata

Akció



Akció

- Moderálás látástól Mikulásig (akár 7/24-ben)
- Kommunikáció az ügyféllel
 - Ami nincs a Q&A-ban, azt meg kell kérdezni
 - Sajtóközlemények
 - Posztolás, weboldal frissítése
 - Használható kommunikációs anyagok bekérése
 - Q&A, sajtóközlemények
 - Írásbeliség! – minden elhangzó információra kérni kell írásban megerősítést

Akció

- Kommunikáció a csapaton belül:
 - Hatékonyság! - gyors, de győződjünk meg róla, hogy félreértésnek minimális jele sincs
 - Ügyelet az ügyeleten belül: folyamatos kommunikáció arról, ha valakinek el kell mennie, illetve tájékoztatás arról, hogy mikor lesz ismét bevethető
 - A sajtóban, híradóban megjelenő vonatkozó információk figyelése, megosztása a csapaton belül

Dokumentáció

Hogy utólag is ki tudjuk értékelni

Dokumentáció

- Akár már moderáció közben készítsünk **screenshotokat**, mentsünk olyan kommenteket, amiket a későbbi riportban szeretnénk megjeleníteni
- Ha törölünk egy posztot, akkor törlés előtt mindenképpen **exportáljuk** ki az adatait, hogy később a riportban fel tudjuk használni.

Mások példájából könnyebb tanulni

- Folyamatosan felügyeljük az online csatornákat!
- Legyen kríziskommunikációs tervünk!
- Ne veszítsük el a fejünket!
- Legyünk őszinték és transzparenssek!
- Értékeljük ki a történeteket!

Köszönöm a figyelmet!

Joanelli Tamás
joanelli.tamas@besocial.hu