

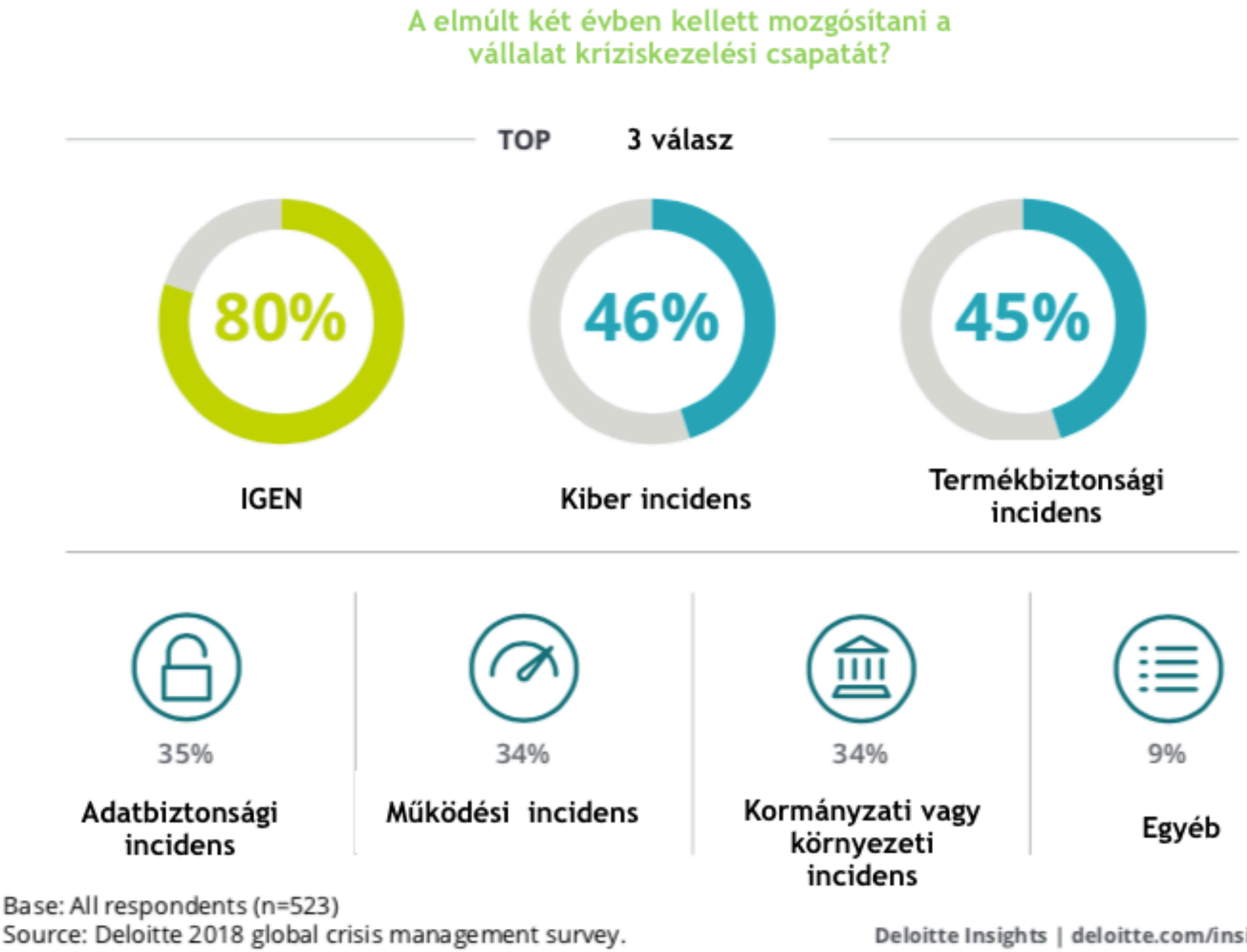
Amikor gellert kap a márkád
Hogyan kezelheted?



Media Hungary 2019 Vas Dóra

Riasztások 2 éven belül

Figure 1. Mobilization of crisis management teams



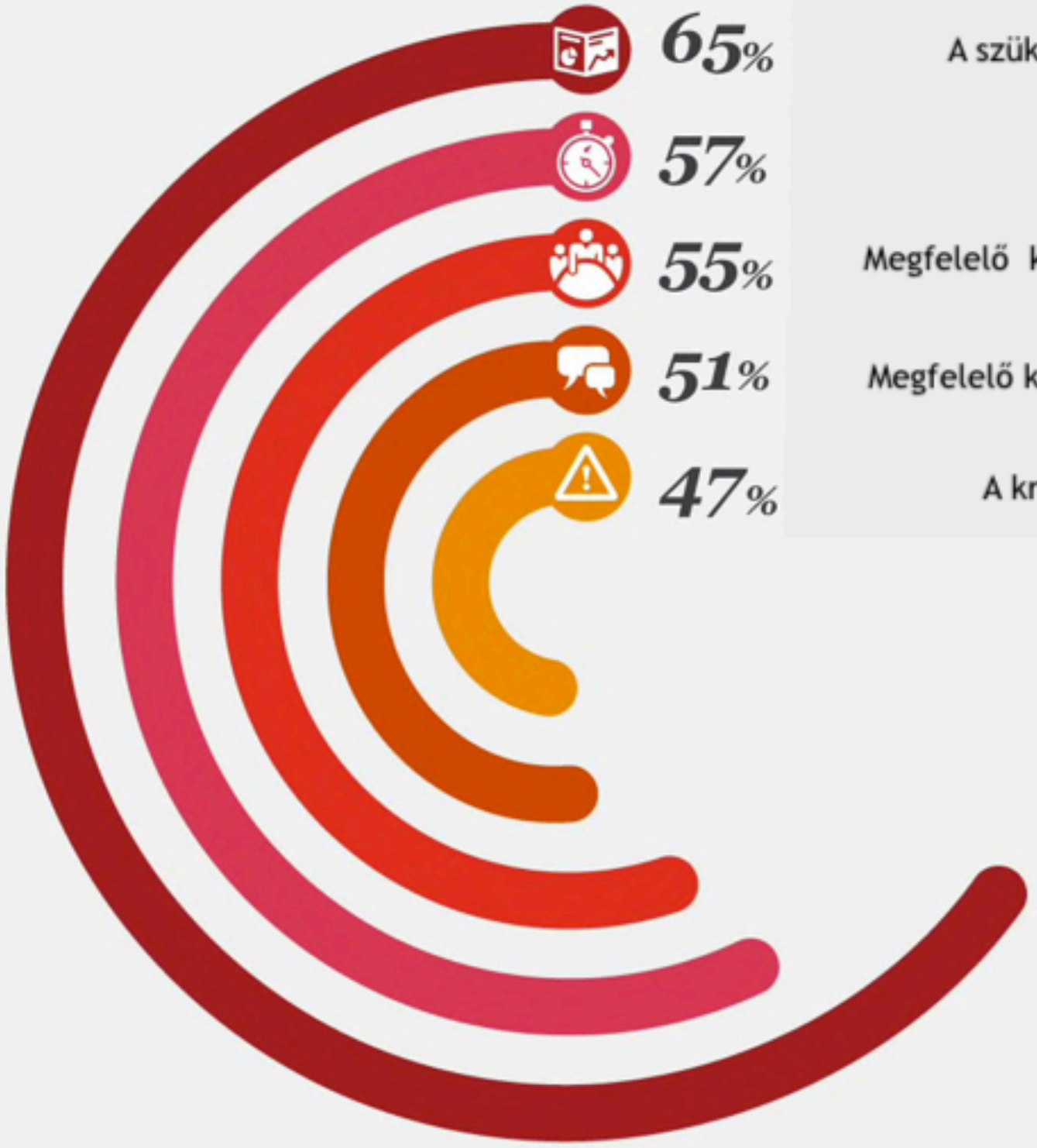
Base: All respondents (n=523)
Source: Deloitte 2018 global crisis management survey.

Deloitte Insights | deloitte.com/insights

Mit tehetünk?

Krízis előtt	Krízisben	Krízist követően
válságterv készítése kríziscsapat kijelölése		értékelés sajtó háttérbeszélgetés
monitoring sajtófigyelés riasztási rendszer		tanultak visszaforgatása
médiafelkészítés szóvivő kiválasztása szimuláció		tréningek
protokollok kidolgozása érdekgazdák azonosítása partnerségek		érdekgazdákkal, partnerekkel szorosabb kapcsolat kialakítása

Sebezhetőség krízishelyzetben



65%	A szükséges információk megszerzése
57%	Elavult (folytonossági) terv
55%	Megfelelő kommunikáció a külső érdekgazdákkal
51%	Megfelelő kommunikáció a belső érdekgazdákkal
47%	A krízishelyzet pontos definiálása

©2017 PwC. All rights reserved. Source: PwC CEO pulse 2016
Q. Thinking of your most recent crisis, when it hit, in which of the following areas do you feel most vulnerable? Base 106

Lehetséges válságkezelési stratégiák

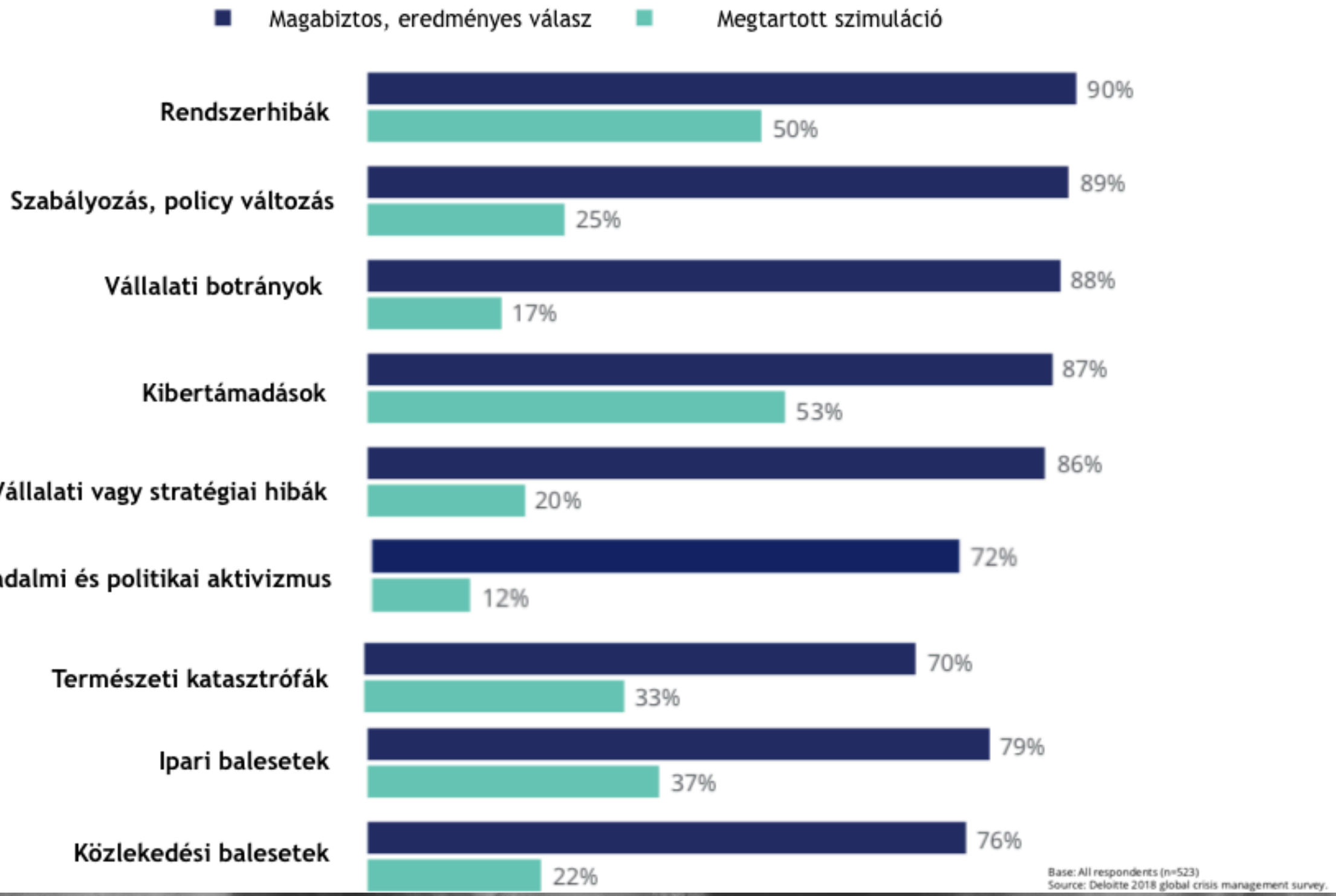
Elsődleges stratégiák	**Válság tagadása**	Vádló támadása
		Tagadás
		Bűnbak keresés
	Válság kicsinyítése	Mentség (excuse)
		Indoklás (justification)
	Újjáépítés	Apológia (bocsánatkérés)
		Kompenzáció
Másodlagos stratégiák	**Megerősítés**	Áldozatiság
		Emlékeztetés
		Szimpátia építése

Az improvizáció művészete

- A tudatos tervezés helyett az azonnali és ösztönös reagálás a legjobb stratégia (Coombs)
- Ehhez alapvető készségek kellenek



Azt hisszük, hogy tudjuk



Ezekkel a lábakkal maratont?



Ki a legnagyobb trollod?



2018 30 legnagyobb vállalati krízise alapján

5-ből 4 belső okokra vezethető vissza

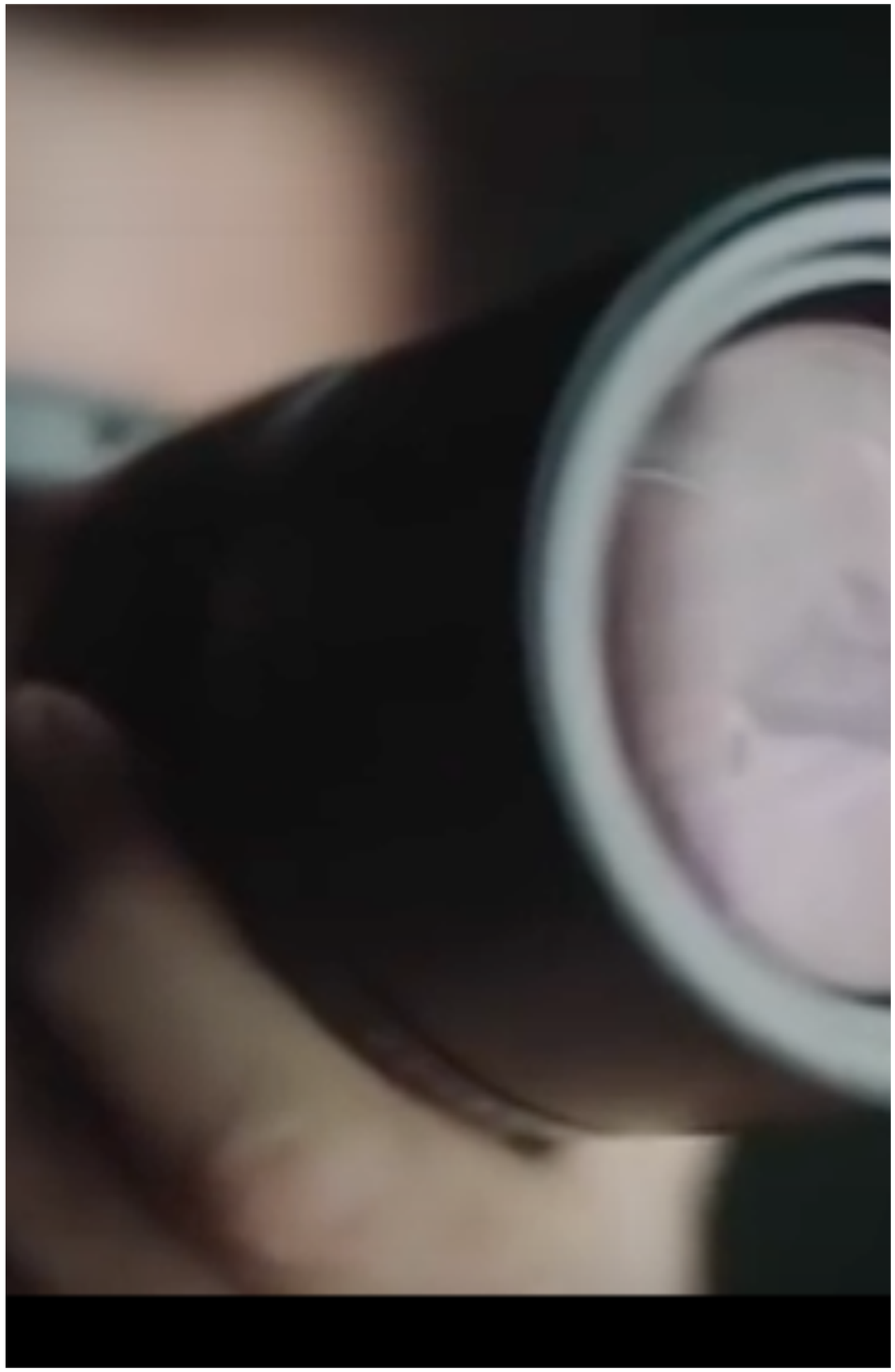
Troll-pontok a szervezetben

- Hanyag, elégedetlen dolgozók
- Kidolgozatlan vagy be nem tartott protokollok
- Mérgező légkör
- A sértetlenség mítosza
- Gyenge, vagy hiányzó belső kommunikáció
- Késlekedő monitoring és riasztási rendszer
- Belső hatalmi harcok
- Vállalati értékek ignorálása
- Ügyfélvisszajelzések figyelmen kívül hagyása

Leica The Hunt
2019. április

“the video was not commissioned, financed or approved by any company in the Leica Group. We expressly regret any confusion and will take further legal steps to prevent unauthorized use of our brand.”

„A videó készítését a Leica csoport egyik cége sem rendelte meg, nem finanszírozta és nem hagyta jóvá. Kifejezetten sajnálkozunk akármilyen zavar miatt, és további jogi lépéseket teszünk a márkánk jogosulatlan használatának megakadályozására. ”



Tipikus válasz stratégia: Marriott



Partnerségi szempontok

F/NAZCA
SAATCHI & SAATCHI





A legtöbb pr-os éveket gürcöl azért,hogy megkapja a sajtó figyelmét. Aztán hirtelen reflektorfénybe kerül…és soha többé nem vágyik rá.

Media Hungary 2019



Vas Dóra
kríziskommunikációs szaktanácsadó
www.matrixpr.hu +06703186152

Media Hungary 2019 Vas Dóra