Comunicació de Crisi o Crisi de Comunicació?

ACEDE, 4 de març de 2020

acede
ASSOCIACIÓ CATALANA
D'EXECUTIUS, DIRECTIUS
I EMPRESARIS

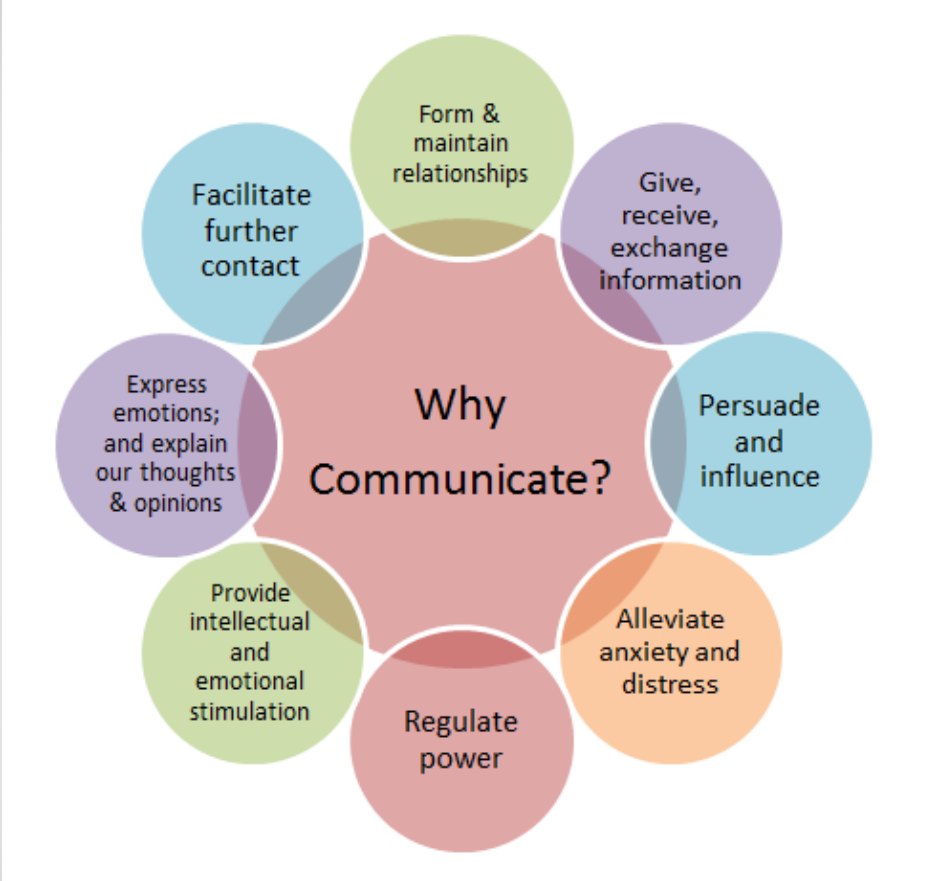
albert.


No empieces tu presentación
con una **disculpa**
Sorry!
www.elartedepresentar.com

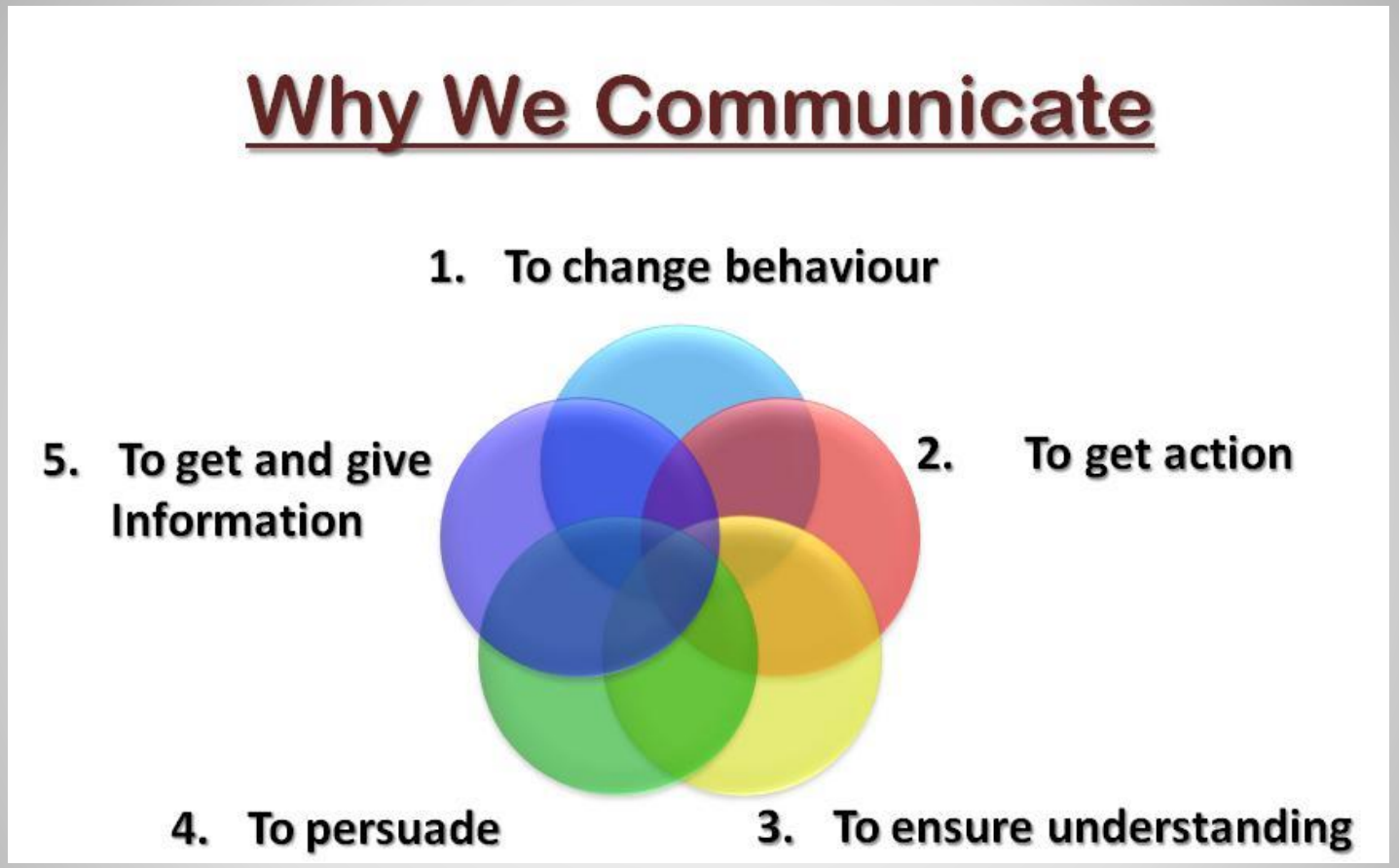
Disculpes!



Què es comunicar



Perquè comuniquem?



Perquè comuniquem?

Comunicació de Crisi
o Crisi de Comunicació?



Comunicació de crisi, o crisi de comunicació?

Comunicació de Crisi

Estratègia de comunicació per fer front a un problema de reputació.

No la podem deixar de preveure



Crisi de Comunicació

Manca d'estratègia comunicativa general d'una empresa

No ens la podem permetre



Comunicació de crisi

La millor gestió de crisi és aquella que es fa desde la previsió

- No cal esperar que passi res!!
- Podem preveure la major part de problemes de pèrdua de reputació!
- Perquè no ho fem?





Esquema d'una gestió de crisi

Passos PREVIS a una crisi (1)
Elaboració d'un pla de crisi

- Document estratègic
- Evitar la improvisació
- Definir línia de comunicació
- Definir indicadors d'avaluació de la crisi
- Evitar la polèmica
- Contractar un equip de professionals

oh!

albert.

Passos PREVIS a una crisi (2) Monitorització

- Departament de premsa i comunicació
- Seguir el sector
- Monitoritzar xarxes socials
- Preveure i avaluar les crisis de la competència

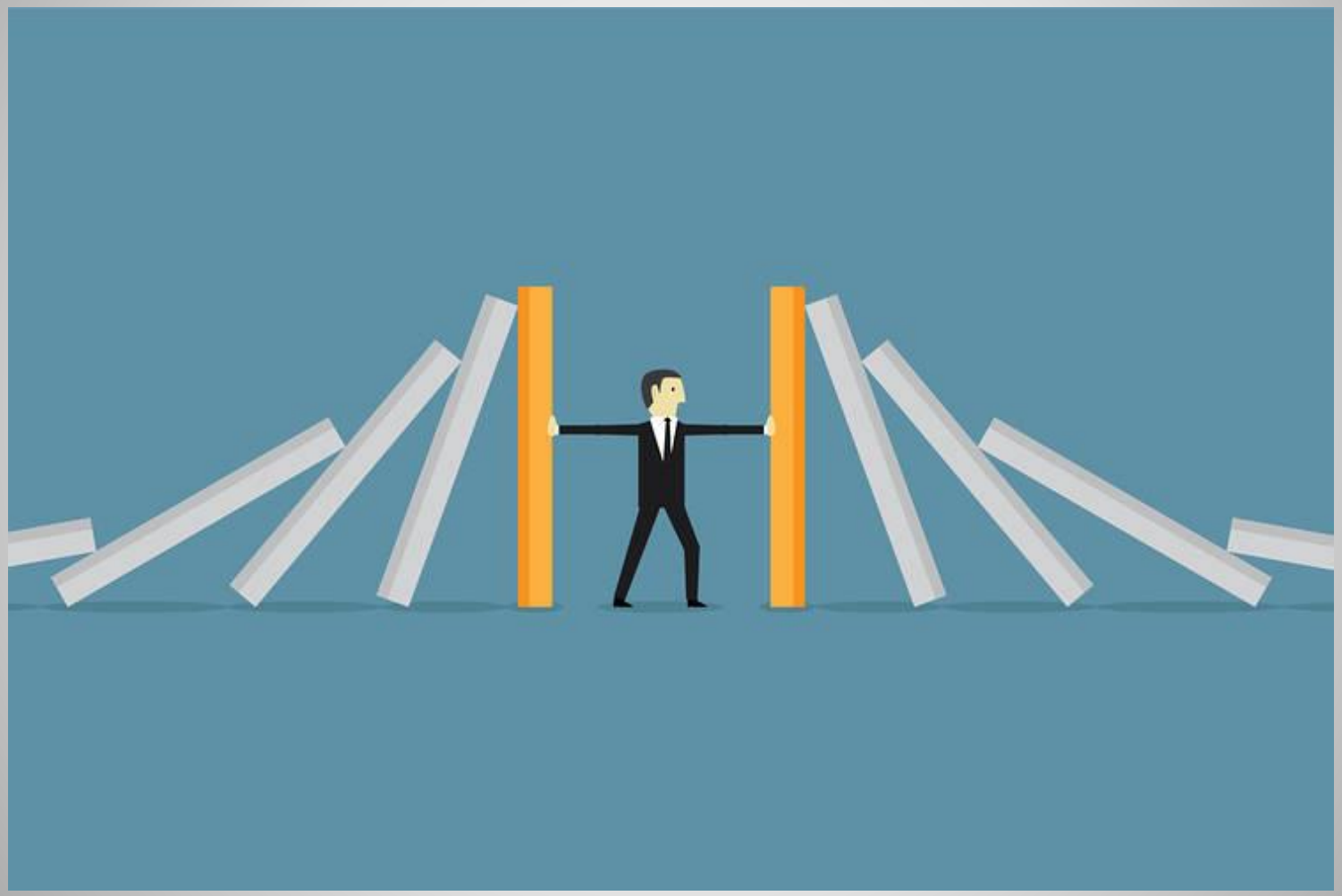


Passos PREVIS a una crisi (3) Anticipació

- Diàleg intern corporatiu
- Detecció d'elements de distorsió futura
- Planificar escenaris de crisi



ARRIBA LA CRISI!!!



Passos DURANT la crisi (1)
Aplicació del pla de comunicació de crisi

- Identificació del problema
- Creació d'un gabinet de crisi
- Designació d'un portaveu



Passos DURANT la crisi (2)
Comunicació amb els clients

- Respondre ràpidament
- Resposta o solució?
- Reduir en general el temps d'actuació
- Comunicat de premsa
- Demanar perdó
- Autoexigir-nos transparència



Passos DURANT la crisi (3) Solució

- Trobar la solució
- Donar i comunicar la solució
- Revisar el posicionament digital



Passa la Crisi



Passos DESPRÉS de la crisi (1) Recuperació

- Recuperar el que s'ha perdut?
- Exemplaritat
- Mantenir comunicacions obertes



Passos DESPRÉS de la crisi (2) Aprenentatge

- Avaluació del que s'ha fet bé o malament
- Presa de decisions
- Canvis





Què NO ens hem de permetre

Elements de distorsió que poden provocar una crisi

A) Interns. Gestió. Producte
B) Externs. Cadena de consum. Distribució
C) Consumidors

No ens els podem permetre

Els hem de tenir control·lats i alternatives

Hem de tenir un pla



La Crisi de Comunicació

Com comuniquem a l'empresa

- Què volem comunicar
- Què no volem comunicar
- A què volem associar la marca. Valors
- Quina és la nostra reputació
- Quines són les comunicacions internes
- Quines són les comunicacions externes

EL procés de comunicació
Quan ja sabem Què volem dir



Comunicació interna i externa

- No existeix una comunicació bona externa sense una bona política de comunicació interna
- Ens cal analitzar, a la nostra empresa, els dos tipus de comunicacions que fem servir: la interna i l'externa

LA COMUNICACIÓ EXTERNA

- Operativa
- Estratègica
- Notorietat



PREMISSES DE LA COMUNICACIÓ CORPORATIVA

- En una organització: Tot comunica
- La Comunicació Corporativa és generadora d'expectatives



ELEMENTS DE LA COMUNICACIÓ CORPORATIVA

- Política comunicativa
- Objetius comunicatius
- Localització
- Estratègia
- Cronograma
- Públic objectiu
- Àrea de comunicació
- Recursos



Planificació de la Comunicació

Pla de Comunicació:

- Formes Comunicatives més emprades
- Quines comuniquen de forma planificada i quines són espontànies
- Quin és l'impacte que tenen totes elles
- Reforcen la identitat de la corporació?



Accions de comunicació i RRPP

Fora de l'empresa

- Activitats professionals i socials
- Publicacions de fulletons de presentació de l'empresa
- Impresos i catàlegs de producte
- Memòria anual
- Conferències o actes de divulgació
- Participació en fires i events
- Isos, controls de qualitat, segells de qualitat, RSCC

Accions de comunicació i RRPP

Dins de l'empresa:

- Accions de suport i motivació
- Activitats de socialització del personal
- Publicacions internes



Resum

Crisi de comunicació, o comunicació de crisi?

- Recordem la terminologia



Resum

Ara sabem dues coses

A) Planifiquem les nostres comunicacions. Ho fem?
B) Som capaços de fer front a una crisi amb una bona comunicació de crisi?

Resum

LA CRISI DE COMUNICACIÓ

NO ENS LA PODEM PERMETRE.

TENIM TEMPS DE RECTIFICAR. **FEU-HO**

LA COMUNICACIÓ DE CRISI

L'HEM RE PREVEURE.

PODEM PLANIFICAR-LA. **FEU-HO**

albert.

albert.



Albert Torras
673 054 010 / albert@creucoberta.com
https://ca.wikipedia.org/wiki/Albert_Torras_i_Corbella