

Wsparcie multimedialne – minimum jedno zadanie na 2 godziny dydaktyczne (15 zadań)

PLANOWANIE I PROWADZENIE DZIAŁAŃ KOMUNIKACYJNYCH W SYTUACJACH KRYZYSU WIZERUNKOWEGO

Spis treści

I. Prezentacja.....	2
II. Zadania dla studentów	2
1. Wybór instytucji.....	2
2. Symptomy sytuacji kryzysowych.....	3
3. Źródła kryzysów	4
4. Analiza SWOT	5
5. Monitoring mediów	7
6. Biuro prasowe	7
7. Określenie grup docelowych	7
8. Zasady postępowania w sytuacjach kryzysowych.....	8
9. Scenariusz potencjalnych sytuacji kryzysowych	11
10. Komunikacja wewnętrzna	12
11. Oświadczenie wstępne	12
12. Konferencja prasowa	12
13. Komunikat prasowy	12
14. Komunikat prasowy	15
15. Sztab kryzysowy	15
16. Zadanie kończące	15



I. Prezentacja

Przygotowana w odrębnym pliku.

II. Zadania dla studentów

1. Wybór instytucji

Polecenie:

Podczas całych zajęć poświęconych planowaniu i prowadzeniu działań komunikacyjnych w sytuacji kryzysu wizerunkowego studenci realizować będą zadania i ćwiczenia, które mają doprowadzić do stworzenia w etapie końcowym Księgi kryzysowej. Dlatego podczas pierwszego zadania powinni zdecydować dla jakiej instytucji będą przygotowywać poszczególne zadania i poszczególne elementy planu komunikacji kryzysowej.

Uzupełnił poniższą tabelę o dane wybranej instytucji:

Nazwa instytucji	
Struktura instytucji (np. rodzinna mikro firma, średniej wielkości firma krajowa, globalny koncern, start-up, instytucja kultury)	
Sektor instytucji (np. produkcyjny, przemysłowy, usługowy, kulturalny)	
Wartości instytucji (np. misja, wizja)	
Oferta instytucji (np. produkty, usługi)	
Ilość pracowników	
Opis szczegółowy instytucji	



Co wyróżnia daną instytucję

2. Symptomy sytuacji kryzysowych

Polecenie:

Dobierz odpowiednie symptomy sytuacji kryzysowych do odpowiednich sytuacji kryzysowych.

Sytuacje kryzysowe:	Symptomy
w relacji z bankami:	<ul style="list-style-type: none"> • przedłużanie linii kredytowych, • ogólny spadek zadowolenia klientów, • opóźnienia w przekazywaniu, • zwiększenie liczby wyprzedaży, • wzrost wniosków o odroczenie zapłaty podatków, • większa liczba wezwań do zapłaty, • brak możliwości korzystania z rabatów, • sporadyczność public relation, • spadek wykorzystania możliwości roszczeń, • liczne zmiany kontrahentów, • wzrost zadłużenia bez wystarczającego uzasadnienia, • rotacja personelu obsługującego klientów, • wzrost wykorzystania weksli, • redukcja akcji reklamowych, • coraz częstsze przekraczanie terminów płatności, • wzrost zainteresowania subwencjami, • wzrost liczby reklamacji,
w relacji z dostawcami:	
w relacji z klientami:	
w relacji do władz (urzędów):	

Prawidłowe odpowiedzi:

Symptomy sytuacji kryzysowej:

w relacji z bankami:

- przedłużanie linii kredytowych,
- wzrost wykorzystania weksli,
- wzrost zadłużenia bez wystarczającego uzasadnienia,
- opóźnienia w przekazywaniu danych finansowych,

w relacji z dostawcami:

- większa liczba wezwań do zapłaty,
- liczne zmiany kontrahentów,
- brak możliwości korzystania z rabatów,



- coraz częstsze przekraczanie terminów płatności,
- w relacji z klientami:
- zwiększenie liczby wyprzedaży,
 - wzrost liczby reklamacji,
 - ogólny spadek zadowolenia klientów,
 - rotacja personelu obsługującego klientów,
 - sporadyczność public relation,
 - redukcja akcji reklamowych,
- w relacji do władz (urzędów):
- wzrost wniosków o odroczenie zapłaty podatków,
 - wzrost zainteresowania subwencjami,
 - spadek wykorzystania możliwości roszczeń.

3. Źródła kryzysów

Polecenie:

Dopasuj źródła kryzysów do poniższych zagrożeń:

Sytuacja kryzysowa	Źródło
Zagrożenia naturalne	<ul style="list-style-type: none"> • silne mrozy, • atak cybernetyczny na sieci instytucji użyteczności publicznej np. elektrowni lub sieć zarządzania ruchem lotniczym, • zakłócenie porządku i bezpieczeństwa publicznego, • klęski żywiołowe (powodzie, pożary, epidemie, śnieżyce), • awarie zakładów przemysłowych, • powodzie (przez opady i roztopy), • katastrofy, • wyładowania atmosferyczne, • strajki lub zamieszki, • awarie środków transportu, • wybuch gazu w instalacji, • rozlanie środków chemicznych, • awarie urządzeń technicznych, • podłożenie bomby, • zanieczyszczenie środowiska naturalnego, • migracje ludności, • susze, które powodują pożary (głównie lasów i położonych w ich pobliżu osiedli lub
Zagrożenia cywilizacyjne	
Zagrożenia socjalne	



Zagrożenia terrorystyczne	<p>przedsiębiorstw)</p> <ul style="list-style-type: none"> • masowe imprezy, • przestępczość zorganizowana, • długotrwałe, intensywne opady, zjawiska lodowe, • zniszczenie mienia społecznego, • cyberatak na sieci urzędu państwowego prowadzący do wycieku danych osobowych np. dyplomatów lub agentów wywiadu,
---------------------------	---

Prawidłowe odpowiedzi:

- Zagrożenia naturalne, których skutkiem mogą być m.in.: długotrwałe, intensywne opady, zjawiska lodowe, silne mrozy, wyładowania atmosferyczne, klęski żywiołowe (powódzie, pożary, epidemie, śnieżyce), powódzie (przez opady i roztopy), susze, które powodują pożary (głównie lasów i położonych w ich pobliżu osiedli). Grożą one zniszczeniami, częściowymi uszkodzeniami lub wyłączeniem z użytkowania na pewien czas obiektów.
- Zagrożenia cywilizacyjne, które stwarzają wiele niebezpieczeństw głównie poprzez występowanie różnego rodzaju katastrof, awarii urządzeń technicznych, środków transportu, czy samych zakładów przemysłowych. Przykładem tego rodzaju zagrożenia może być wybuch gazu w instalacji obiektu użyteczności publicznej lub rozlanie się środków chemicznych, co powoduje postępowanie zanieczyszczeń środowiska. Warto zaznaczyć, że ta grupa niebezpieczeństw wynika z działalności człowieka.
- Zagrożenia socjalne, czyli takie, które wynikają z zachowań społecznych. Do tej grupy źródeł sytuacji kryzysowych można zaliczyć migracje ludności, zagrożenia, które są skutkiem masowych imprez, przestępczość zorganizowaną, ale także wszelkiego rodzaju strajki i zamieszki. Większość z nich wynika z zakłócenia porządku i bezpieczeństwa publicznego. Mogą one skończyć się np. bójką, niszczeniem mienia społecznego, czy masowymi kradzieżami.
- Zagrożenia związane z terroryzmem, to niebezpieczeństwo, które w dzisiejszych czasach dotyka wszystkich państw na świecie. Niestety, nie da się przed nim w żadnej sposób zabezpieczyć. Terrorysty do swoich ataków wybierają nieprzypadkowe obiekty, które są powszechnie dostępne.

4. Analiza SWOT

Polecenie:

Przygotuj analizę SWOT dla wybranej przez siebie instytucji według modelu, wykorzystując poniższe pytania dotyczące instytucji.

Pozytywne

Negatywne

Wewnętrzne	MOCNE STRONY	SŁABE STRONY
	SZANSE	ZAGROŻENIE

Przykładowe pytania do przygotowania analizy sytuacji wyjściowej

Historia:

- Od kiedy instytucja jest obecna w Polsce?
- Od kiedy instytucja działa na rynku globalnym?

Produkty/Usługi:

- Obecne portfolio produktów i usług
- Jakie nowe produkty/usługi instytucji wprowadziła w ostatnim czasie?

Instytucja w otoczeniu rynkowym:

- Pozycja rynkowa, udziały w rynku
- Bieżące tendencje rynkowe
- Główni konkurenci i ich krótkie charakterystyki
- Atuty instytucji w porównaniu z konkurentami

Klienci i relacje instytucji z nimi

- Klienci indywidualni i relacje z nimi
- Klienci hurtowi i relacje z nimi (np. programy partnerskie)

Relacje z szerszym otoczeniem

- Jeśli instytucja ma zakład produkcyjny w miejscu innym niż siedziba lub oddziały – jakie jest jej zaangażowanie w sprawy lokalnej społeczności?
- Uczestnictwo w organizacjach branżowych

Działania komunikacyjne instytucji

- Akcje marketingowe, kampanie reklamowe i promocje – zrealizowane w ciągu ostatniego roku, ostatnich miesięcy
- Czy instytucja doświadczyła jakiegokolwiek kryzysu? Jeśli tak, z czego on wynikał? W jaki sposób został rozwiązany?
- Jaki rodzaj działań public relations instytucja prowadzi?

Skąd czerpać informacje:

- strony www instytucji,
- doniesienia medialne,
- raporty branżowe,
- analizy specjalistyczne,



- kanały social media,
- fora internetowe,
- wyszukiwarka.

5. Monitoring mediów

Polecenie:

Załącz konto na portal Brand 24.pl. Następnie wybierz min. 3 hasła/słów kluczowych do wybranej przez siebie instytucji w celu przygotowania analizy dotychczasowej komunikacji. Określ czas na 30 dni. Przygotuj analizę dotyczącą dotychczasowej komunikacji wybranej instytucji składającą się z ilości wzmianek dotyczących wybranej instytucji, ich zasięgu, segmentu, miejsc gdzie ukazywała się informacja (strony, profile w social media, linki).

UWAGA:

Konto Testowe umożliwia za darmo przetestować Brand24. Test jest bezpłatny i trwa 14 dni. Konto testowe umożliwia:

- Monitoring 10 zwrotów kluczowych
- 30K wzmianek / miesiąc
- Aktualizacja co godzinę
- Pełne archiwum
- Analiza danych
- Monitoring Facebook & Instagram
- Monitoring Social Media
- Monitoring newsletterów
- Monitoring podcastów
- Analiza sentymentu
- Tagi
- Export excel

Po założeniu konta przez 14 dni działa ono za darmo w trybie testowym. W każdej chwili można zdecydować się na uruchomienie płatnej wersji poprzez dokonanie opłaty za uruchomienie wybranego planu abonamentowego. Jeśli nie konto po 14 dniach zostanie zablokowane.

6. Biuro prasowe

Polecenie:

Wyszukaj przykłady wirtualnych biur prasowych w polskich instytucjach oraz w instytucjach globalnych. Podaj przykłady innowacyjnych narzędzi wykorzystanych przez instytucje przy tworzeniu biura prasowego.

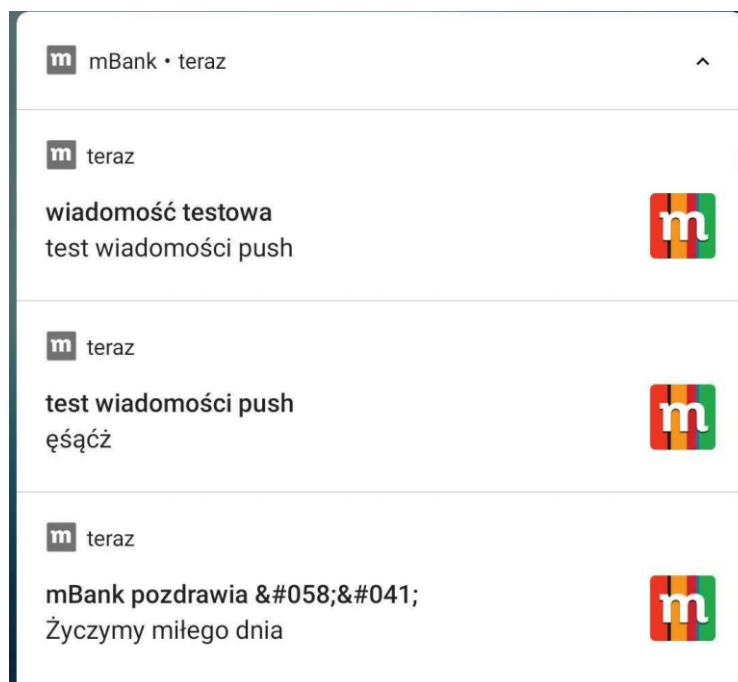
7. Określenie grup docelowych

Polecenie:

Określ grupę docelową do poniższej sytuacji kryzysu wizerunkowego.

Kryzys wizerunkowy mBank

5 sierpnia 2020 r. klienci mBanku przez pomyłkę otrzymali powiadomienia, które były wiadomościami testowymi o treści: „test wiadomości push”, „ęśąćź”, „Życzymy miłego dnia”.



Dodatkowo udostępniano w wyniku błędu część danych klientów innym klientom włącznie z możliwością zatwierdzania transakcji wykonywanych przez tych pierwszych. U podstaw błędu był nie tylko zabawny błąd z powiadomieniami czy chwilowa wpadka, ale systemowe rozwiązanie, które zawiodło. Pamiętaj, że skutki mogły mieć również wymiar finansowy w odniesieniu do osób, które zainwestowały w akcje banku, w drugim dla wielu Polaków powierzających swoje oszczędności bankowi.

8. Zasady postępowania w sytuacjach kryzysowych

Polecenie:

Opracuj zasady postępowania w poniższych sytuacjach kryzysowych.

A. Przesyłka niewiadomego pochodzenia

Opracuj zasady postępowania w sytuacji dostarczenia przesyłki niewiadomego pochodzenia do recepcji firmy. Określ co powinno zbudzić podejrzenie, co należy w takim przypadku zrobić, a co należy zrobić jeżeli doszło do naruszenia/rozszczelnienia przesyłki.

Prawidłowe odpowiedzi:

Każda przesyłka, która budzi uzasadnione podejrzenia, powinna być szczegółowo skontrolowana. Podejrzenia powinien wzbudzić:

- brak odpowiedniego zaadresowania,
- zniszczenie, zabrudzenie lub otwarcie koperty.

W takim przypadku należy:

- bezwzględnie nie otwierać przesyłki,
- kopertę/paczkę delikatnie umieścić i szczelnie zamknąć w worku plastikowym, a całość włożyć do jeszcze jednego worka,
- w miarę możliwości nie przenosić przesyłki, wezwać policję lub straż pożarną,
- dokładnie umyć ręce.

Jeśli nastąpiło otwarcie lub rozszczelnienie podejrzonej przesyłki, a wewnątrz znajduje się nietypowa zawartość, np. piana, galareta pył, proszek, okruszki, należy:

- nie naruszać zawartości poprzez rozsypywanie, przenoszenie, ścieranie, wączanie,
- wyłączyć systemy wentylacji i klimatyzacji, zamknąć okna,
- osłaniając ręce umieścić zawartość w szczelnym plastikowym worku, umyć ręce i całość umieścić w jeszcze jednym worku,
- ponownie umyć ręce.

B. Kradzież

Opracuj zasady postępowania w sytuacji kradzieży na terenie firmy XXXX. Określ co należy w takim przypadku zrobić i jakie służby zawiadomić.

Prawidłowe odpowiedzi:

W przypadku stwierdzenia kradzieży należy niezwłocznie:

- zabezpieczyć miejsce zdarzenia, tak by uniemożliwić dostęp do niego osobom trzecim,
- nie należy niczego ruszać, dotykać sprzętów czy sprzętów w miejscu przestępstwa, chyba, że wymaga tego wyższa konieczność (np. życie ludzkie),
- wezwać policję,
- zamknąć teren, a jeśli jest taka potrzeba ograniczyć poruszanie się osób po całym obiekcie,
- zebrać i przekazać policji dokładne informacje na temat skradzionych przedmiotów,
- powołać komisję, która dokładnie zbada poniesione straty.

C. Wandalizm, rozruchy

Opracuj zasady postępowania w sytuacji wandalizmu lub rozruchów na terenie gminy XXXX. Określ w jaki sposób mogą przejawiać się akty wandalizmu lub rozruchów, co należy w takim przypadku zrobić i jakie służby zawiadomić.

Prawidłowe odpowiedzi:

Akty wandalizmu, szczególnie te występujące w czasie rozruchów ulicznych, mają zwykle bardzo gwałtowny przebieg, a mogą się przejawiać m.in. poprzez:

- podpalenie i niszczenie obiektów,
- zakłócanie normalnej pracy,
- wtargnięcie tłumu do wnętrza budynków,
- wrzucanie do obiektów przedmiotów niebezpiecznych.

W przypadku wystąpienia zagrożenia wandalizmem i rozruchami ulicznymi należy:

- odizolować pomieszczenia i utrudnić dostęp do nich poprzez zamknięcie drzwi i okien,
- nie pozwolić na przemieszczanie się osób do czasu, aż sytuacja się nie uspokoi,
- cały czas obserwować sytuację i w miarę potrzeb na nią reagować,
- w razie konieczności zawiadomić policję i/lub straż pożarną,
- wyznaczyć pracowników, którzy mogą pomóc w łagodzeniu sytuacji – np. osoby, które będą gasiły wzniecane pożary.

D. Informacja o podłożeniu bomby

Opracuj zasady postępowania w sytuacji poinformowania, że na terenie firmy XXXX podłożono bombę. Określ w jaki sposób mogą przejawiać się akty wandalizmu lub rozruchów, co należy w takim przypadku zrobić, jakie symptomy mogą być oznaką terroryzmu, co powinny zrobić osoby poinformowane o podłożeniu bomby.

Prawidłowe odpowiedzi:

Właściwe zachowanie w przypadku pojawienia się informacji o podłożeniu bomby jest niezwykle ważne dla wykrycia sprawcy, przebiegu zdarzenia, minimalizowania jego skutków i działania policji. Informacji o zagrożeniu incydentem bombowym nigdy nie wolno bagatelizować ani lekceważyć, bo:

- wybuch jest sytuacją nagłą, a ofiarami są zwykle niewinni ludzie,
- gdy widzi się bombę, to znaczy, że jest się w polu jej rażenia.

W przypadku terroryzmu symptomy zwykle są niezauważalne, ale często wystarczy zainteresować się z pozoru błahymi sprawami, by uniknąć tragedii. Czujność powinny wzmocnić:

- rzucające się w oczy nietypowe zachowania osób,
- przedmioty pozostawione bez opieki (teczki, paczki),
- osoby ubrane nietypowo do pory roku,
- samochody, szczególnie furgonetki pozostawione w nietypowych miejscach, np. w pobliżu imprez masowych,

- telefony z informacją o podłożeniu ładunku.

Jeśli którykolwiek z powyższych symptomów wystąpi, należy:

- poinformować o spostrzeżeniach służby odpowiedzialne za bezpieczeństwo obiektu i Policję,
- zastanowić się, którędy można ewakuować ludzi z budynku,
- usunąć z pola wybuchu ciężkie przedmioty, które mogą wzmacniać pole rażenia bomby.

Osoby, które zostały poinformowane o podłożeniu ładunku wybuchowego powinny:

- zebrać od informatora jak najwięcej danych – gdzie ładunek się znajduje, kto go podłożył, w jakim celu,
- nie zaszkodzi zapytać też o imię i nazwisko osoby dzwoniącej – w stresie sprawca może podać nazwisko swoje lub osoby ze swojego otoczenia,
- należy też zapamiętywać charakterystyczne szczegóły – głos, dźwięki w tle, sposób wypowiedzania się itp.,
- należy niezwłocznie przekazać te informacje służbom odpowiedzialnym za bezpieczeństwo i najbliższej jednostce Policji,
- informacji nie należy rozpowszechniać, gdyż jej przekazanie osobom trzecim, może doprowadzić do paniki i w konsekwencji utrudnić przeprowadzenie sprawnej ewakuacji osób z zagrożonego miejsca.
- do czasu przybycia Policji należy w miarę możliwości zabezpieczyć zagrożone miejsce, zachowując elementarne środki bezpieczeństwa, bez narażania siebie i innych osób na niebezpieczeństwo,
- po przybyciu Policji należy powierzyć jej dalsze kierowanie akcją i bezwzględnie wykonywać polecenia kierujących akcją,
- przy braku informacji o konkretnym miejscu podłożenia bomby użytkownicy pomieszczeń powinni obejrzeć swoje miejsce pracy i jego bezpośrednie otoczenie celem odnalezienia przedmiotów nieznanego pochodzenia,
- podejrzanych przedmiotów nie wolno dotykać,
- o ich lokalizacji należy powiadomić administratora obiektu.

9. Scenariusz potencjalnych sytuacji kryzysowych

Polecenie:

Na podstawie przeprowadzonych dotychczas zadań z:

- Dokonania wyboru instytucji,
- Analizy sytuacji wyjściowej,
- Analizy monitoringu mediów i stworzeniu bazy mediów, portali oraz kanałów social
- mediów,
- Określeniu grup docelowych



Przygotuj 2 scenariusze potencjalnych sytuacji kryzysowej.

10. Komunikacja wewnętrzna

Polecenie:

Opracuj listę tematów, zagadnień, słów kluczowych i na podstawie tego sformułuj 3 kluczowe przekazy do omówionych podczas zajęć dwóch sytuacji kryzysowych:

1. w przypadku masowych zwolnień pracowników,
2. znaczących problemów finansowych pracowników.

11. Oświadczenie wstępne

Polecenie:

Przygotuj oświadczenie wstępne do jednego z wcześniej przygotowanych scenariuszy potencjalnych sytuacji kryzysowych opracowywanych w zadaniu 9 według zaprezentowanej struktury oświadczenia wstępnego.

12. Konferencja prasowa

Polecenie:

Przygotuj harmonogram konferencji prasowej według przedstawionego schematu do jednego z wcześniej przygotowanych scenariuszy sytuacji kryzysowych opracowywanych w zadaniu 9 według zaprezentowanej struktury oświadczenia wstępnego.

13. Komunikat prasowy

Polecenie:

Opracuj komunikat prasowy do poniższych sytuacji kryzysowych.

Powódź

Firmie grozi powódź. Otrzymała informację z IMiGW o możliwości podtopienia jednego z zakładów produkcyjnego znajdującego się w pobliżu rzeki Wiśły. Na chwilę obecną sytuacja jest stabilna. Jednak stan rzeki w miejscowości XXXX przekroczył już stan alarmowy a w miejscowości XXXX przekroczone zostały stany alarmowe. Przygotuj komunikat wewnętrzny. Określ jego wykorzystanie.

A: Propozycja komunikatu:

Około godziny (16.15) otrzymaliśmy zawiadomienie z (Instytutu Meteorologii i Gospodarki Wodnej) o (zagrożeniu powodziowym) na terenie (firmy/jednego z oddziałów produkcyjnego). Zgodnie z przekazanymi przez (IMiGW) informacjami (w ciągu najbliższej doby stan wody w Wiśle w XXXX będzie utrzymywał się powyżej stanu alarmowego, natomiast w XXXX przekroczone zostaną stany ostrzegawcze).

Sytuacja na Wiśle wiąże się z bezpośrednim niebezpieczeństwem dla osób przebywających (w danym przedsiębiorstwie / w danym oddziale), a także



zagrożeniem podtopienia terenów położonych (w pobliżu rzeki). Prosimy o zachowanie maksymalnej ostrożności oraz wdrożenie planu zabezpieczającego mienie naszej firmy.

Informacje na temat rozwoju sytuacji przekazywane będą (na bieżąco). W przypadku dodatkowych pytań proszę o kontakt z (dyżurnym – tel. XXX XX XX).

B. Wykorzystanie:

Komunikat na wewnętrznych kanałach komunikacji w firmie

Korupcja

Z doniesień medialnych wynika, że w gminie XXXX jest z pracowników jest podejrzany o korupcję. Przygotuj komunikat na podpis burmistrza/wójta z wyjaśnieniem jakie kroki zostaną podjęte oraz jakie procedury zostaną wdrożone. Przygotuj drugi komunikat jeżeli doniesienia się potwierdzą. Określ jego wykorzystanie.

A. Propozycja komunikatu

Jako burmistrz Kazimierza Dolnego (z niepokojem odebrałem informację o podejrzeniu przyjęcia korzyści majątkowej przez jednego z pracowników Urzędu Miasta i Gminy). Natychmiast po otrzymaniu zgłoszenia w tej sprawie (zdecydowałem o wszczęciu wewnętrznego postępowania wyjaśniającego). Informację niezwłocznie przekazałem także odpowiednim służbom. Na czas wyjaśniania sprawy (pracownik został odsunięty do innych obowiązków).

Dołożymy wszelkich starań, by ta sytuacja została wyjaśniona, a jeśli zarzuty się potwierdzą, wyciągniemy surowe konsekwencje.

W najbliższym czasie wydam rozporządzenie na mocy którego w urzędzie zostanie wdrożona restrykcyjna polityka antykorupcyjna. Przypominam, że nasi interesanci mają też do dyspozycji elektroniczną i tradycyjną skrzynkę skarg i wniosków, poprzez którą mogą przekazywać nam informacje o wszystkich niepokojących ich kwestiach. Zapewniam, że do każdego takiego zgłoszenia podejmiemy z należytą uwagą.

W przypadku potwierdzenia korupcji:

Jestem oburzony postawą naszego pracownika. W Urzędzie Miasta i Gminy w XXXX nie ma i nie będzie zezwolenia na tego typu przypadki. Sytuacja, w której (to łapówka, a nie czynniki obiektywne decydują o rozstrzygnięciu przetargu) jest niedopuszczalna. Każdy pracownik, (któremu zostaną postawione zarzuty z tego tytułu musi się liczyć z odsunięciem od wykonywanych obowiązków lub nawet zawieszeniem, zaś w przypadku prawomocnego wyroku z rozwiązaniem umowy o pracę).

(Przypominam, że nasi interesanci mają do dyspozycji elektroniczną i tradycyjną skrzynkę skarg i wniosków, poprzez którą mogą przekazywać nam informacje o wszystkich niepokojących ich kwestiach). Zapewniam, że do każdego takiego zgłoszenia podejmiemy z należytą uwagą.

B. Wykorzystanie

Jako komentarz dla dziennikarzy

Jako komentarz na wewnętrznych kanałach komunikacji w urzędzie



Jako komentarz na stronę www jeśli sprawa jest głośna medialnie

Nepotyzm

Z doniesień medialnych wynika, że w firmie XXXX jest z Dyrektorów Wydziału dopuścił się nepotyzmu. Określ kto podpisze się pod komunikatem, przygotuj komunikat na z wyjaśnieniem jakie kroki zostaną podjęte oraz jakie procedury zostaną wdrożone. Przygotuj drugi komunikat jeżeli doniesienia się potwierdzą. Określ jego wykorzystanie.

A. Propozycja komunikatu

W związku z artykułem opublikowanym w (XXXX, w dn. 10 grudnia 2010 r. na temat domniemyanych przypadków nepotyzmu i protekcji w postępowaniu rekrutacyjnym na stanowisko Specjalisty ds. księgowości w Wydziale Księgowości) pragnę poinformować, że w naszej firmie XXXX (nie ma i nie było przyzwolenia dla tego typu praktyk), które jako władze firmy uznajemy za haniebne i godzące w dobre imię całej naszej firmy.

Natychmiast po otrzymaniu informacji o możliwych nieprawidłowościach Prezes XXXX zdecydował o podjęciu następujących działań:

(rozmowa wyjaśniająca z osobą oskarżającą Dyrektora o nepotyzm / rozmowa z oskarżanym Dyrektorem / kontrola sposobu rekrutacji i przyjęć w wydziale oraz całej firmy / ponowne przeprowadzenie rekrutacji na stanowisko Specjalista ds. księgowości)

Mam nadzieję, że podjęte działania pozwolą wyjaśnić wszelkie wątpliwości i zapewnią przejrzystość działania naszej firmy.

B. Wykorzystanie

Jako komentarz dla dziennikarzy

Jako komentarz na fora internetowe, jeśli sprawa jest głośna medialnie

Protesty społeczne

Grupa mieszkańców złożyła protest przeciwko rozbudowie zakładu produkcyjnego w miejscowości XXXX. Według opinii mieszkańców „inwestycja zaburzy wyjątkowy charakter miejscowości i negatywnie odbije się na postrzeganiu miejscowości jako miejsca spokojnego wypoczynku na łonie przyrody”. Określ kto podpisze się pod komunikatem, przygotuj komunikat na z wyjaśnieniem jakie kroki zostaną podjęte oraz jakie procedury zostaną wdrożone. Określ jego wykorzystanie.

A. Propozycja komunikatu

W dniu (10 listopada 2010 r. grupa mieszkańców XXXX złożyła na ręce burmistrza protest przeciwko rozbudowie zakładu produkcyjnego. Według opinii mieszkańców „inwestycja zaburzy wyjątkowy charakter miejscowości i negatywnie odbije się na postrzeganiu Kazimierza jako miejsca spokojnego wypoczynku na łonie przyrody”.)



Rozumiejąc wątpliwości mieszkańców zdecydowaliśmy o (uruchomieniu punktu konsultacyjnego, w którym można otrzymać wszelkie materiały dotyczące inwestycji, zgłosić własne uwagi oraz zadać pytanie specjalistom. W najbliższym czasie przedstawiciele firmy osobiście będą spotykać się mieszkańcami, zbierać ich opinie oraz wyjaśniać wszelkie wątpliwości. Każdy z mieszkańców może nam także przekazać swoje uwagi za pomocą poczty elektronicznej na adres XXXX lub poprzez skrzynkę ustawioną na parterze firmy przy ul. XXXXX).

(Wyniki badań przeprowadzonych przez niezależny ośrodek badawczy oraz analiz gospodarczych wykonanych przez uznaną pracownię urbanistyczną jednoznacznie wykazały, że rozbudowa naszego zakładu produkcyjnego nie naruszy dobrostanu mieszkańców oraz okolicznego środowiska naturalnego. Z kolei analizy gospodarcze wykazały, że rozbudowa zakładu pozwoli zwiększyć zatrudnienie w firmie o XXXX % oraz zwiększyć wpływy do budżetu gminy o około XXXX %.)

Mam nadzieję, że już podjęte, a także planowane działania pozwolą ostatecznie wyjaśnić wszelkie wątpliwości w sprawie inwestycji. Zależy nam na tym, by mieszkańcy mieli pełną informację na ten temat. Wierzmy, że dzięki temu przekonają się do (celowości rozbudowy naszego zakładu produkcyjnego).

B. Wykorzystanie

Jako komentarz dla mediów

Jako komentarz na stronę www

14. Komunikat prasowy

Polecenie:

Wykorzystaj opracowane w zadaniu nr 10 kluczowe przekazy i przygotuj komunikat prasowy według przygotowanego schematu, który zostanie rozdyskrebowany podczas konferencji prasowej do jednego z wcześniej przygotowanych scenariuszy sytuacji kryzysowych opracowywanych w zadaniu 9 według zaprezentowanej struktury oświadczenia wstępnego.

15. Sztab kryzysowy

Polecenie:

Zdefiniuj sztab kryzysowy z pracowników wybranej przez siebie firmy do jednego z wcześniej przygotowanych scenariuszy sytuacji kryzysowych opracowywanych w zadaniu 9. Pamiętaj o głównej strukturze sztabu kryzysowego oraz dodatkowych osób w zależności od wybranego scenariusza sytuacji kryzysowej.

16. Zadanie kończące

Polecenie:

Z przygotowanych wcześniej elementów podczas poszczególnych zadań przygotuj księgę kryzysową dla wybranej przez siebie instytucji.

W Księdze kryzysowej powinno znaleźć się:

- Analiza sytuacji wyjściowej



Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój



**Rzeczpospolita
Polska**

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



- Potencjalne źródła kryzysu
- Grupy docelowe do komunikacji
- Bazy dziennikarzy, liderów opinii, influencerów
- Sztab kryzysowy
- 3 scenariusze potencjalnych sytuacji kryzysu wizerunkowego wraz z oświadczeniami wstępnymi, komunikatami i sposobem ich dystrybucji wśród grup docelowych oraz zarys działań nakierowanych na poprawę wizerunku po wyjściu z sytuacji kryzysowej
- Narzędzia i zasady wykorzystywane w komunikacji z otoczeniem wewnętrznym i zewnętrznym