

KRYZYS

ratuj się kto może
czy
ratuj się kto umie
?!

Tomasz
Szymański



TEORIA W



- Krisis, Crisis
- Typy (S. Black)
- Rodziny (Mitroff i Pearson)
- 7 odstępów kryzysu w firmie



Sam Black

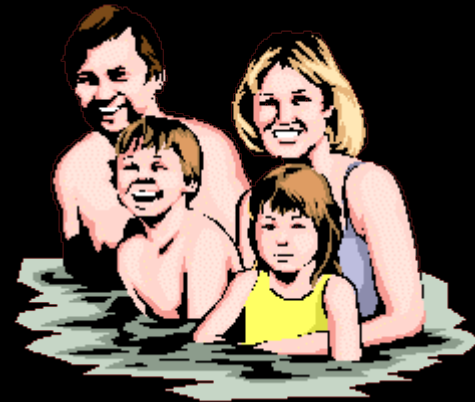
KRYZYSY

ZNANE NIEZNANE

NIEZNANE NIEZNANE



Mitroff i Pearson



KRYZYSÓW

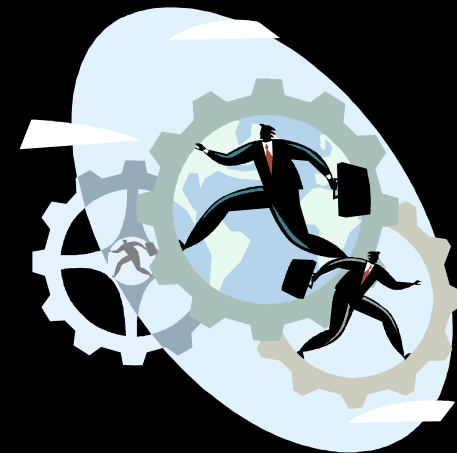
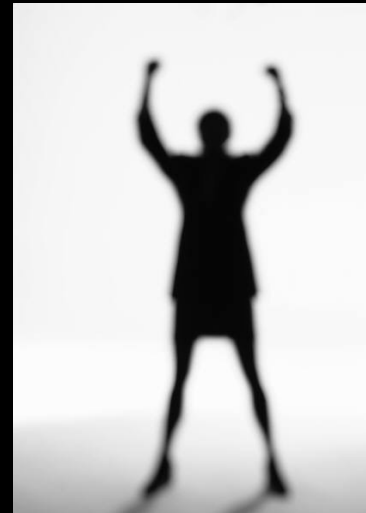
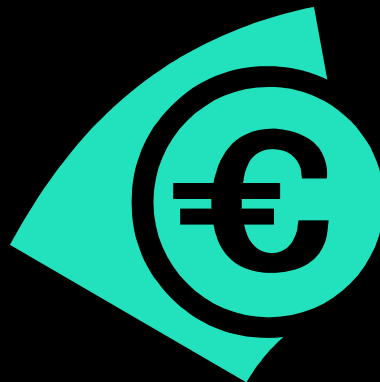
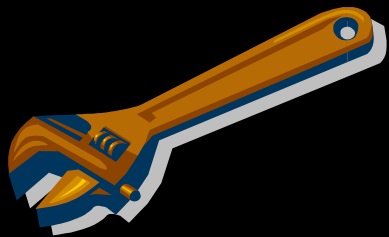
ŚRODKÓW



Mitroff i Pearson II



rodziny Kryzysów





Mitroff i Pearson II



rodziny Środków



Mitroff i Pearson II



Element z każdej
rodziny **KRYZYSÓW**



Element z każdej
rodziny **ŚRODKÓW**



KRYZYS KOMERCYJNY w 7 AKTACH

KRYZYS – każda sytuacja, która grozi stabilizacji firmy

KRYZYS

```
graph TD; KRYZYS((KRYZYS)) --> A[utrata zaplecza technicznego  
wskutek katastrofy]; KRYZYS --> B[odejście ważnej grupy pracowników  
w przypadku mniejszych firm]; KRYZYS --> C[zarzuty o nieuczciwość lub oszustwa]; KRYZYS --> D[odwrócenie się konsumentów od danej marki  
w przypadku branży FMCG];
```

utrata zaplecza technicznego
wskutek katastrofy

odejście ważnej grupy pracowników
w przypadku mniejszych firm

zarzuty o nieuczciwość lub oszustwa

odwrócenie się konsumentów od danej marki
w przypadku branży FMCG

utrata zaplecza technicznego
wskutek katastrofy

odejście ważnej grupy pracowników
w przypadku mniejszych firm

PRZYCZYNA

KRYZYS

a SKUTEK

zarzuty o nieuczciwość lub oszustwa

odwrócenie się konsumentów od danej marki
w przypadku branży FMCG

Efekt

**UTRATA ZAUFANIA
WAŻNYCH DLA DANEJ FIRMY
GRUP
LUB
SAMO RYZYKO TAKIEJ UTRATY**

CEL

OCHRONA WIARYGODNOŚCI
I DOBREJ REPUTACJI FIRMY

TRAGEDIA



OSKARŻENIA



third party endorsement

BARYKADY



ESKALACJA KRYZYSU WEWNĘTRZNEGO



WADLIWY PRODUKT



200 ofiar



35 ofiar

 **BASF**

The Chemical Company



NIEZADOWOLENI KLIENCI



NA WŁASNE ŻYCZENIE



Zarządzanie kryzysem

Plan

Zarządzanie kryzysem



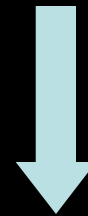
Przygotowanie

Zarządzanie kryzysem

**OPANOWANIE
KRYZYSU**



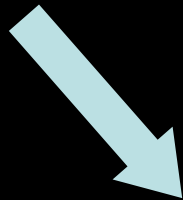
OCENA



DZIAŁANIE

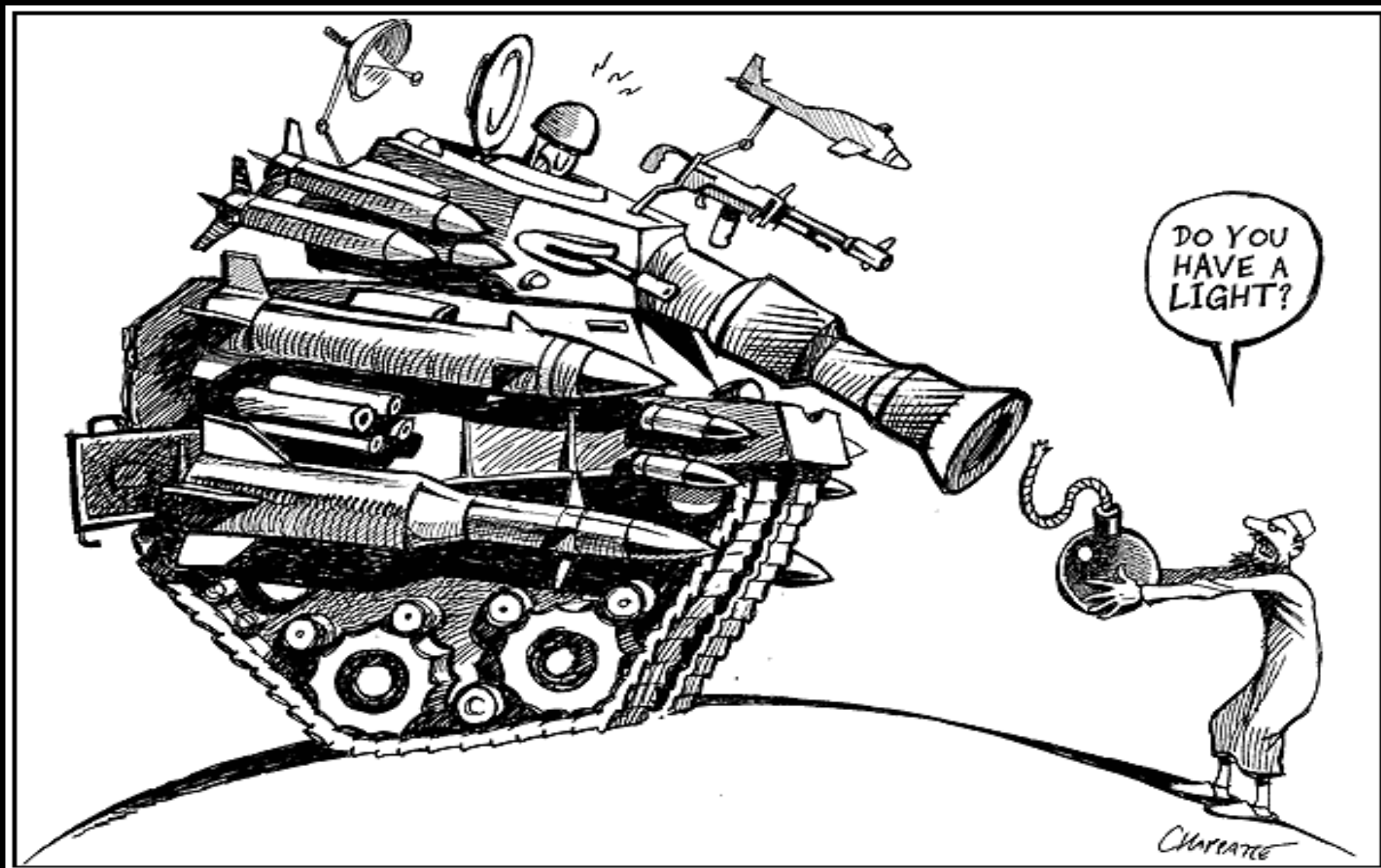


PLANOWANIE



**REORGANIZACJA
i OCENA**

Zarządzanie kryzysem



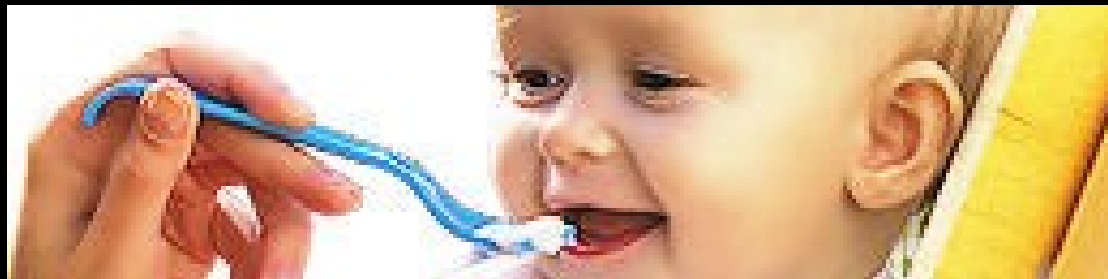
ANTYPRZYKŁAD I



ANTYPRZYKŁAD II

NUTRICIA

Bebilon



PRZYKŁAD I

Bausch & Lomb Polska - Mozilla Firefox

Plik Edycja Widok Przejdź Zakładki Narzędzia Pomoc

http://www.twoje-soczewki.pl/ Idź

Bausch & Lomb ułatwia
nieskrapowane spojrzenia

Start Jeśli nosisz soczewki Promocje Konkursy Napisz do nas

Wycofanie i wymiana produktu

Spółka Bausch & Lomb zdecydowała się na stałe wycofać ze światowego rynku swój płyn do soczewek kontaktowych MoistureLoc i proponuje, aby konsumenci przestawili się na alternatywny produkt do pielęgnacji soczewek kontaktowych. Decyzja ta jest następstwem doniesień o nietypowym trendzie rozwoju rzadkiej infekcji oczu Fusarium w Stanach Zjednoczonych i niektórych częściach Azji.

Po przeprowadzeniu kilku tysięcy badań nie ma żadnego dowodu na kontaminację produktu, ingerencję w produkt, jego podrabianie lub brak sterylności. Prowadzi nas to do wniosku, iż niektóre aspekty receptury MoistureLoc mogą w bardzo niezwykłych okolicznościach podnosić względne ryzyko zakażenia.


Ów potencjalny związek jest dalej badany, ale jednocześnie podejmujemy najbardziej odpowiedzialne działanie w interesie naszych klientów polegające na tym, że wstrzymujemy światową produkcję i sprzedaż płynu MoistureLoc. Kroki takie podejmujemy na całym świecie, w Europie, na Bliskim Wschodzie i w Afryce, choć nie wystąpiły tam żadne nietypowe trendy rozwoju infekcji Fusarium.

Spółka Bausch & Lomb zaleca użytkownikom produktu MoistureLoc, aby przestawili się na inne uznane produkty, w tym także ReNu MultiPlus lub ReNu Multi-Purpose, marki, które do pielęgnacji soczewek kontaktowych wybrało wiele osób na całym świecie. Oba produkty prezentują ugruntowane i niekwestionowane dowody swojego bezpiecznego i skutecznego działania i są oparte na innej recepturze niż MoistureLoc. Staramy się stworzyć zapasy tych produktów i zakładamy, że w najbliższym czasie będziemy mieli do dyspozycji ich wystarczającą ilość. Przepraszamy, jeżeli naraziliśmy Państwa na jakikolwiek dyskomfort. Dziękujemy za zrozumienie. Spółka Bausch & Lomb czyni wszystko dla zdrowia i bezpieczeństwa Państwa oczu.

Wymiana produktu MoistureLoc

Aby dowiedzieć się, jak wymienić produkt MoistureLoc, który Państwo zakupili, prosimy odwiedzić stronę internetową www.moistureloc.eu ewentualnie, mogą Państwo także zwrócić się do swojego lekarza okulisty.

Przesyłanie danych z www.twoje-soczewki.pl...



PRZYKŁAD II



SONY

PRZYKŁAD III



Kryzys walentynkowy

PRZYKŁAD IV



PRZYKŁAD V



CANAL+



La Gazzetta dello Sport **it**



***Jest nieźle!
Będzie jeszcze nieźlej!!!***

BŁĘDY

w komunikacji kryzysowej

Udawać strusia

Tylko pisemne oświadczenia

Pracować dopiero po wybuchu sytuacji

„Rozumowanie domyślne”

„Nasza renoma mówi za nas”

Nie słuchać interesariuszy

Media to wróg

Ciągle to samo

Reakcje, a nie aktywność

Nie mówić o uczuciach

Ignotum per ingnotum

Na koniec...

„Wszystko jest polityką.”

Tomasz Mann

„Wszystko jest Public Relations.”

Dziękuję za uwagę 😊

Tomasz Szymanski

www.inspirujemy.org

tszymanski@bellgra.com.pl

tom.szym@gmail.com