

**ПЛАН
АНТИКРИЗИСНЫХ
КОММУНИКАЦИЙ**

ОТ БЫКОВОЙ Е. В.

шаблон

ПРЕДСТАВЬТЕ СЕБЕ, ЧТО ВЫ PR- СПЕЦИАЛИСТ



**ПРОИЗВОДСТВО И РЕАЛИЗАЦИЯ
ЛАКОКРАСОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ**

ЛЗ «Радуга» является региональным брендом, известным и востребованным в масштабах всей страны. Завод занимает лидирующее положение на сибирском рынке лакокрасочных материалов.

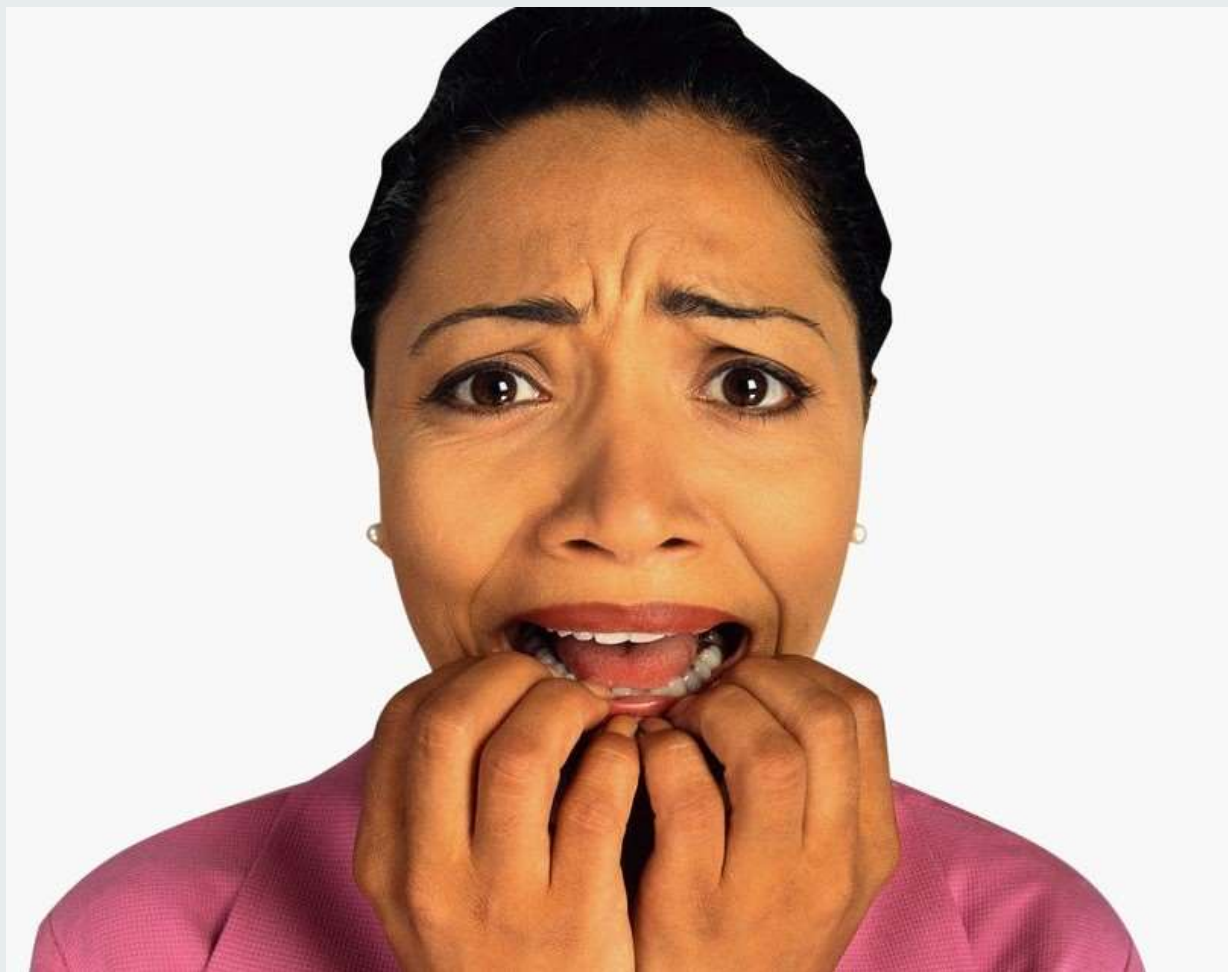
Высокое качество, постоянно расширяющийся ассортимент продукции ТМ «Радуга», растущая квалификация персонала предприятия позволили сформировать широкую региональную сбытовую сеть, надежно закрепиться на рынке потребителей лакокрасочной продукции специального назначения, завоевать авторитет у строительных организаций.

Эти факторы создали предпосылки к постоянному росту объемов продаж продукции завода, необходимости модернизации оборудования и наращивания объемов производства.



СЛУЧИЛОСЬ СЛЕДУЮЩЕЕ:





ЧТО
ДЕЛАТЬ?

ЧТО ДЕЛАТЬ?

- 1. Связаться с ключевыми СМИ, сделать официальное заявление и опубликовать его на сайте.**
- 2. Сформировать команду по управлению кризисной ситуацией, уполномоченных говорить со СМИ. Ключевые спикеры – генеральный директор, PR-специалист, руководители юридического, технического и финансового отделов.**
- 3. Проинформировать сотрудников о ситуации и сделать официальный запрет на внешние контакты, дать точную инструкцию с ответом на вопросы. .**
- 4. Организовать прямой эфир на местном ТВ в форме краткого монолога от вашего лица, распространить официальное сообщение в остальные СМИ.**
- 5. После получения результатов экспертов о причине взрыва собрать пресс-конференцию для оглашения результатов расследования.**

ЧТО СКАЗАТЬ РУКОВОДИТЕЛЮ?



ЧТО СКАЗАТЬ РУКОВОДИТЕЛЮ?

Полчаса назад в 2:59 на территории завода прогремел мощный взрыв.

Взрыв произошел по причине горения на складе готовой продукции, начавшегося в 2.50.

Причина горения неизвестна.

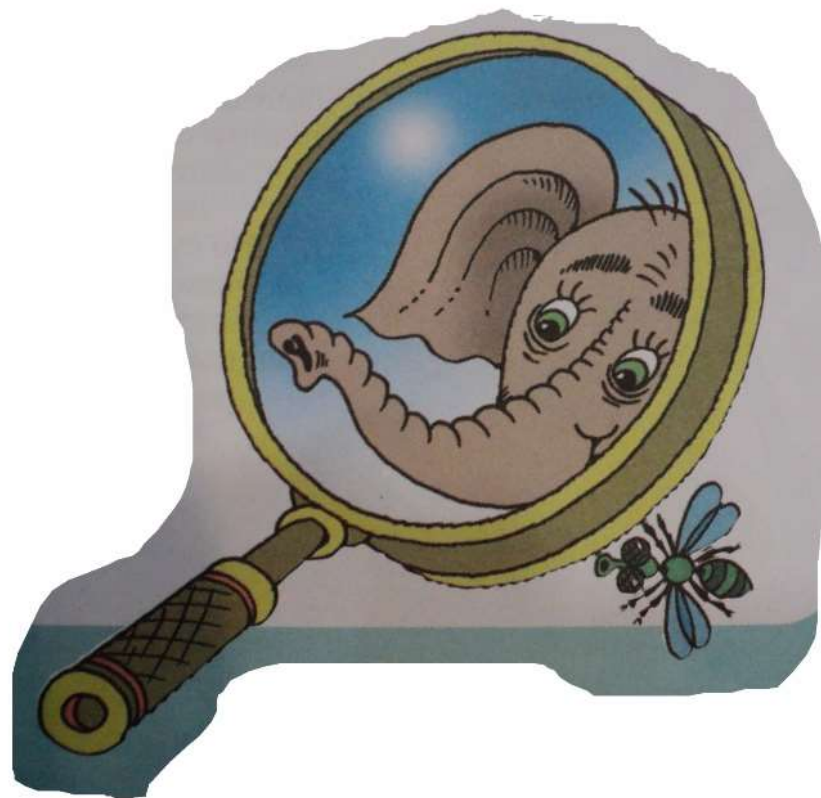
В 2.55 на место выехало 5 пожарных расчетов.

В здании находилась ночная смена рабочих.

Информация о пострадавших на данный момент неизвестна.

Срочно выезжаем, я за вами уже еду, план обсудим по дороге, у меня есть необходимые предложения, все под контролем.

МИНИМИЗАЦИЯ РИСКОВ



ШАГИ ДЛЯ МИНИМИЗАЦИИ РЕПУТАЦИОННЫХ ПОТЕРЬ

- **Определить официальный канал выхода информации - только пресс-служба и генеральный директор**
- **Оперативно оповестить всех сотрудников об инциденте и дать инструкцию-шаблон ответа**
- **Отправить краткое сообщение об инциденте в пресс-службу прокуратуры и МЧС**
- **Обеспечить бесперебойную хозяйственную деятельность предприятия.**
- **Предвидеть худший сценарий развития событий**
- **Дать официальное сообщение и сообщить, что на месте работы экспертная комиссия).**
- **Предоставить официальную информацию сотрудникам, подрядчикам, поставщикам, клиентам.**
- **Собрать пресс-конференцию для оглашения результатов расследования**

КАК ГОВОРИТЬ?



РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЕДЕНИЮ КОММУНИКАЦИИ

В выступлениях:

- не оправдываться,
- не спорить,
- не реагировать на провокации,
- не приводить предполагаемые причины до окончания расследования,
- не обещать скоропалительно компенсации пострадавшим (иначе организуются толпы лжепострадавших),
- не обещать, что ситуация не разовьется (это часто не в ваших силах),
- описать факты,
- придерживаться официального заявления,
- описать подробно, что компания предпринимает,
- по возможности, использовать больше технических деталей (это успокаивает публику).

АЛГОРИТМ ДЕЙСТВИЯ



ЭТАП 1. ЛОКАЛИЗАЦИЯ ВОЗГОРАНИЯ (ДЕЙСТВИЯ НА МЕСТЕ ПРОИСШЕСТВИЯ)

- Убедиться в том, что пострадавшему (пострадавшим) оказана первая медицинская помощь и/или вызвана соответствующая аварийная (спасательная) служба.
- Действовать быстро:
 - незамедлительно прибыть на место происшествия, взять все происходящее под свой контроль, сделать необходимые распоряжения;
 - при необходимости принять решение об эвакуации персонала;
 - принять необходимые меры по локализации и ликвидации последствий происшествия и/или исключению опасности для людей и/или окружающей среды;
 - принять возможные меры по сохранению места происшествия для проведения расследования.
 - оценить последствия происшествия и принять необходимые меры по оповещению соответствующих лиц.

МОНИТОРИМ СМИ



ЭТАП 2. УСТРАНЕНИЕ ПОСЛЕДСТВИЙ

- 1. Мониторинг СМИ. Следить за тем, что о нас пишут СМИ. А также, самим информировать не о событии, а о предпринимаемых действиях по его урегулированию.**
- 2. Работа с целевыми аудиториями. Успокоить инвесторов, поставщиков, потребителей.**
- 3. Восстановить работу предприятия, продолжить выпуск продукции, стабилизировать его финансовое положение.**
- 4. Контроль и сокращение расходов.**
- 5. Поиск альтернативных источников финансирования, оптимизация денежных потоков.**

ЭТАП 2. УСТРАНЕНИЕ ПОСЛЕДСТВИЙ

- Сформировать команду по управлению кризисной ситуацией
- Под рукой должны быть все необходимые контакты – ключевых журналистов, руководства, членов команды по управлению кризисом.
- Установить регламент лиц, уполномоченных говорить от лица организации со СМИ; официальный запрет на внешние контакты
- Осуществление постоянного мониторинга СМИ
- Сформулировать ключевые сообщения (ответы) для СМИ и безотлагательно реагировать на запросы
- Подготовка готового официального заявления для СМИ и ответов на возможные вопросы
- Официальное заявление на сайте завода
- Организовать прямой эфир на местном ТВ в форме краткого заготовленного монолога, распространить официальное сообщение компании в СМИ и в интернете
- Постоянное информирование заинтересованных лиц о ситуации СМИ

ЭТАП 2. УСТРАНЕНИЕ ПОСЛЕДСТВИЙ

Ответ для СМИ в день взрыва.

- **Сегодня 20 мая примерно в 2:59 на территории завода прогремел взрыв. По предварительным данным, взрыв произошел по причине горения на складе готовой продукции, начавшегося в 2:50. Причина возгорания пока неизвестна. На месте работали 5 пожарных расчетов. В 5:00 пожар был потушен, были спасены 10 человек. Обошлось без жертв. В момент инцидента, находившиеся в здании рабочие, получили ожоги. Будут предприняты все меры, чтобы помочь пострадавшим людям и ликвидировать последствия взрыва, чтобы устранить угрозы здоровью жителей. На данный момент на месте происшествия работают эксперты и следователи для выяснения всех обстоятельств ЧП. Будут предприняты все меры к тому, чтобы работа завода не остановилась, чтобы взрыв не повлиял на технологический цикл всего предприятия. Сейчас ситуация находится под контролем.**

ЭТАП 3. ДЕЙСТВИЯ ПОСЛЕ ТОГО, КАК ПОСЛЕДСТВИЯ ПОЛНОСТЬЮ УСТРАНЕНЫ

- Оценка эффективности действий по устранению кризисной ситуации (каналы коммуникации, количество публикаций, действия персонала по устранению кризиса, эффективность менеджмента компании)
- Подготовка пакета стандартных заявлений, который можно было бы использовать в любой кризисной ситуации.
- Разработка антикризисных инструкций, в которых четко изложен порядок действий, имена и номера телефонов людей, которых следует оповестить, фактические данные и проекты заявлений. Указано, кому поручено делать заявления по различным вопросам и темам.
- Анализ общественного мнения в социальных сетях
- Отслеживание возможных угроз
- Формирование эффективного антикризисного плана по подобным ситуациям на основе анализа данной ситуации
- Налаживание контактов со СМИ (пресс-туры, пресс-завтраки)
- Необходимо периодически организовывать "спровоцированные кризисы"
- Определение стратегии развития организации
- Создание новой позитивной истории

ЭТИКА И КРИЗИСНЫЕ КОММУНИКАЦИИ



ЗАДАНИЕ: НАПИСАТЬ ПРЕСС-РЕЛИЗ НА ОСНОВЕ ИМЕЮЩЕЙСЯ ИНФОРМАЦИИ

- Прораб дорожностроительной компании:
- Да вообще не понятно, как это произошло. Мы котлован вырыли, повесили ограничители, как он туда, в котлован свалился – ума не приложу. Там мужики еще арматуру варили, отошли на минуту, он прямо в нее точнехонько и вошел.
- Вызвали скорую, увезли его короче, наш один с ним поехал, сообщит, что чего как. Полный дебил, короче.
-