LISTA DE VERIFICAÇÃO DE COMUNICAÇÕES DE CRISE

CISION

Uma crise pode acontecer rapidamente, e as empresas precisam de estar preparadas quando isso acontece. Esta lista de verificação de dez passos foi concebida para o orientar em caso de crise, à medida que vai acontecendo. Utilize-a juntamente com o plano de comunicações de crise da sua organização para garantir que a sua equipa não perca nada.

Reconheça a crise que se está a gerar e prepare-se para agir

- Consulte as regras para comunicações de crise
- Reúna toda e qualquer informação disponível, tanto interna como externamente

Utilize a sua monitorização de meios de comunicação

- Certifique-se de que as suas pesquisas estão prontas para seguir e adicione quaisquer palavras-chave relacionadas com a crise
- Compare o share of voice da crise com a sua cobertura referenciada
- Verifique a monitorização das redes sociais quanto a alcance e envolvimento relativamente à crise

Alerte a equipa e forneça informações

- Certifique-se de que a hierarquia e a comunicação são claras
- Decida se a sua equipa precisa de interromper publicações de redes sociais, e-mails de clientes, conteúdos, etc. programados

Desenvolva as suas mensagens

- Conheça os relevantes pontos de discussão internos, de liderança, de clientes e dos meios de comunicação
- Aponte um porta-voz e uma fonte de verdade a quem possa dirigir as comunicações (por ex., uma publicação no blog)

Prepare os seus comunicados (conforme necessário)

- Prepare um comunicado de imprensa
- Prepare publicações nas redes sociais
- Prepare-se para uma conferência de imprensa

Reveja com o seu departamento jurídico/partes interessadas

- Reporte informações relevantes aos executivos e decisores
- Consulte a equipa jurídica/executivos antes de enviar qualquer comunicação externa

Entregar os comunicados

- Envie comunicados de imprensa e mensagens nas redes sociais (se aplicável)
- Certifique-se de que o porta-voz adota uma linguagem clara nos comunicados

Monitorar cobertura adicional e respostas

- Observe atentamente a conversa social
- Verifique se existem picos na cobertura dos meios de comunicação
- Responda quando e onde apropriado

Reavalie a situação

- Se a crise estiver contida, respire de alívio
- Caso contrário, considere a possibilidade de contactar alguns jornalistas e/ou influenciadores - que são defensores da sua marca - para ajudarem a mitigar a crise

Faça uma avaliação

- Analise onde lidou de forma eficaz com a crise e onde havia espaço para melhorias
- Atualize o seu plano de comunicações de crise para eventos futuros

 Copyright © 2020 Cision.