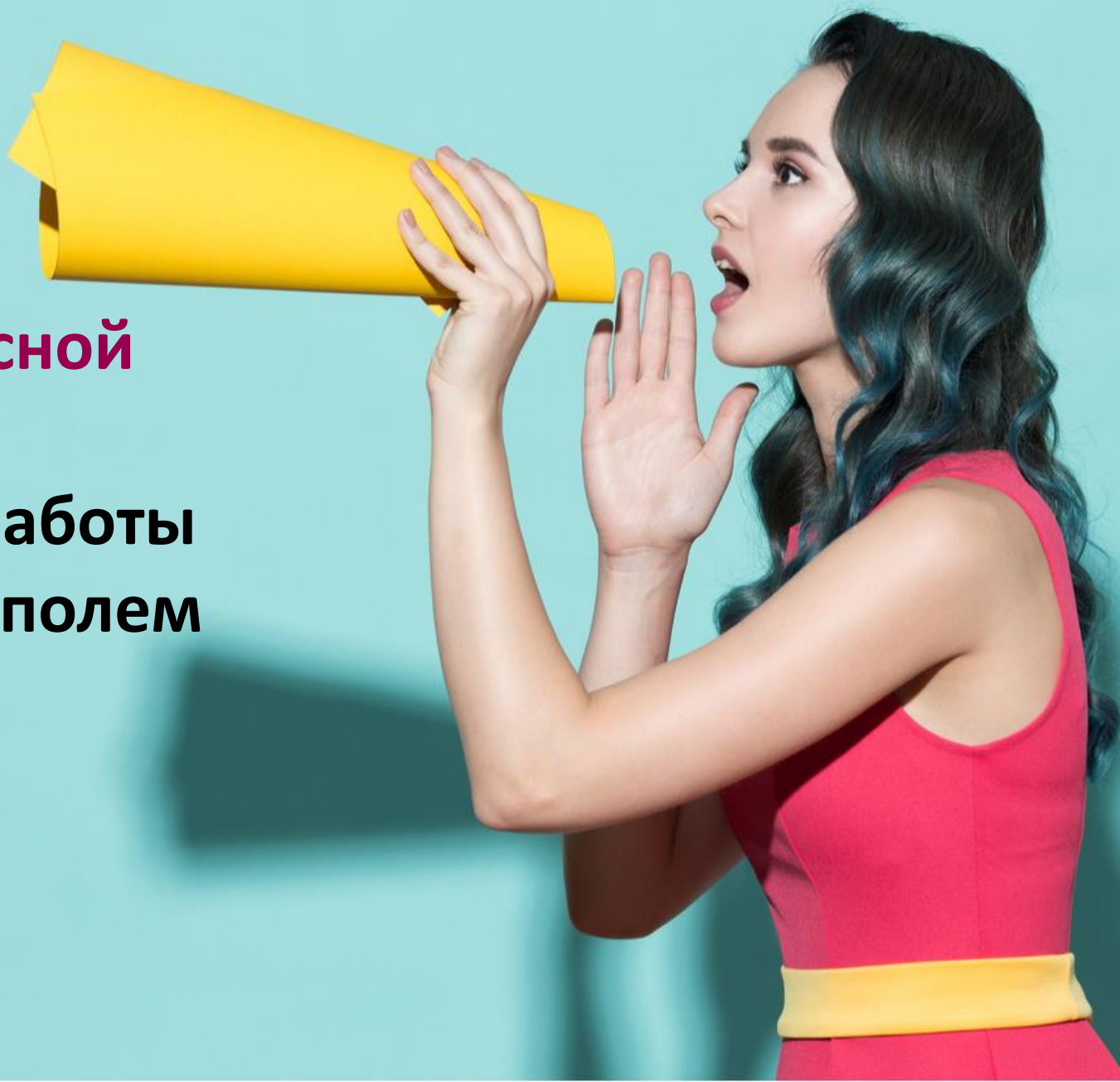




Роль PR в антикризисной политике компании.

Главные принципы работы с информационным полем

Анна Шишкина
Коммерческий директор
компании «МИЭЛЬ-Новостройки»



Определение

**Антикризисный PR –
комплекс мероприятий
по прогнозированию,
недопущению
или преодолению
кризиса репутации**



Наиболее серьезные проблемные ситуации, требующие антикризисного PR:

- слияния/поглощения
- банкротство, отзыв лицензии у конечного бенефициара
- резкое сокращение персонала, массовые увольнения, публичные заявления или судебные иски от персонала;
- судебные иски, в том числе личные по отношению к бенефициарам компании;
- негативные публикации, в том числе инициированные конкурентами;
- серьезные дефекты продукта, проблемы с качеством;
- техногенные катастрофы – обрушение здания, серьезные выбросы рядом с объектом, обрушение лифта;
- внезапная смерть владельца/президента, взятие под стражу;
- политические двусмысленности.





LIVEJOURNAL

tanya_mass

Алые паруса. Смерть в лифте или во всем виноват стрелочник

Коммерсантъ

«Лидер-инвест» попал под рокировку

ВОЙТИ Регистрация

06 ОКТЯБРЯ, ПЯТНИЦА

Коммерсант.ru ГАЗЕТА КОММЕРСАНТЪ

СТРАНА МИР ЭКОНОМИКА БИЗНЕС ФИНАНСЫ НЕДВИЖИМОСТЬ КУЛЬТУРА СПОРТ HI-TECH АВТО

коротко подробно

Пентагон обеспокоен приобретением союзниками ракет С-400 у России

Следствие просит перевести экс-главу «Седьмой студии» Масляеву под домашний арест

Чистая прибыль Сбербанка по РСБУ за 9 месяцев выросла на 31,7%

В Роскомнадзоре появится департамент по блокировке анонимайзеров

BMW планирует построить в Калининградской области автоборочный завод

11:17 ЦБ предложил создать национальную систему регистрации финансовых транзакций

11:09 Оштрафованный за молебен черкесский активист из Сочи прекратил голодовку

11:02 В Москве за час поступило 26 сообщений о минировании зданий

10:48 Сергей Лавров заявил о важности сохранения иранской ядерной сделки

10:42 Верховная рада одобрила в первом чтении законопроект о реинтеграции Донбасса

[ещё](#) | [все новости](#)

КАРТА

Почетного строителя арестовали за поездку в Израиль

Михаилу Бабелю избрали меру пресечения заочно

05.10.2017




Фото: Дмитрий Лекай / Коммерсантъ | [культ. фото](#)

Как стало известно “Ъ”, в Москве заочно арестован владелец крупного строительного холдинга NVM Михаил Бабель. Главное управление МВД по Московской области считает строителя причастным к хищению 21 млн

ВЕДОМОСТИ

Финансы

Ананьевы меняют команду Промсвязьбанка

ВЕДОМОСТИ

Недвижимость

«Нордстар девелопмент» бизнесмена Блажко признана банкротом



ПРОДА
КВАРТИРА
В КЛУБНОМ ДОМЕ
НА ПЕТРОВСКОМ БУЛЬВАРЕ

СРОК АКЦИИ ДО 31 ОКТЯБРЯ 2017.
ПОДРОБНОСТИ НА САЙТЕ ДЕНЕЖИ



Как происходит развития кризиса? Сценарий развития кризиса по мнению П.Маккью*

1. Заинтересованные группы начинают бить тревогу по поводу кризисного явления.
2. Средства массовой информации делают эти сообщения достоянием широкой общественности.
3. В ответ бизнес приводит массу данных и заявляет о безопасности пользования услугой или приобретения продукта/недвижимости.
4. В обстановке нарастающей паники люди начинают из осторожности отказываться от покупок недвижимости или пользования услугой и ждут появления более надежной информации.
5. На фоне двусмысленных заявлений регулирующих органов, дающих разнонаправленные рекомендации, падают продажи.
6. Используя растущую обеспокоенность общественности, группы активистов начинают кампанию борьбы с продуктом или компанией.
7. СМИ дают некритические сообщения обо всех заявлениях и акциях.
8. Компания предпринимает активные ответные действия.



* Американский специалист по антикризисному управлению.

Типичные ошибки компаний и/или руководителей в кризисных ситуациях

1. Пассивная крайность:

- Ничего не говорить, не комментировать прямые вопросы.
- Никак не реагировать.
- Принять позицию наблюдателей, как будет дальше развиваться ситуация.

2. Активная крайность:

- Отрицание кризиса.
- Оправдывание, сбрасывание обвинений.
- Использование непроверенных данных без выяснения ситуации, неумелая ложь, искажение ситуации.

3. Загнать в угол – принятие ответственности без дальнейших действий и комментариев.

4. Уход от ответственности



Основные антикризисные стратегии:

- Открытость, честность и быстрота
- Формирование единой информационной политики
- Значимость – актуальные и весомые комментарии.



Открытость, честность и быстрота

- Реакция на негативные сообщения должна быть 1-3 часа
- Недопустимы размытые комментарии или ложь, необходимо обозначить действия, если сразу ответить на вопрос невозможно
- Открытость позиции – вовлеченность высшего руководства в общение с СМИ, клиентами, госорганами



Формирование единой информационной ПОЛИТИКИ

- Необходимо выделить основное лицо, кто будет координировать взаимодействие со СМИ
- В зависимости от остроты ситуации, определить периодичность информирования сотрудников и прессу
- Сформулировать официальную позицию и разослать по всем сотрудникам
- Сформулировать ответы на вопросы, ознакомить спикеров компании.
- Выделить одного человека компании – желательно из высшего руководства, кто будет основным спикером по кризису.
- Выработать общий подход к содержанию сообщений для прессы



Значимость – актуальные и весомые комментарии

- Комментарии должны содержать только реальные факты и должны быть достоверны.
- Если еще нет выводов, то комментарии должны одержать действия и решения.
- Необходимо купировать распространение слухов.



Специфика PR в кризисной ситуации во взаимодействии

- клиенты компании
- сотрудники компании
- СМИ
- влиятельные аудитории - госорганы, партнеры, конкуренты и т.п.





Клиенты

← → www.spr.ru/forum_vyvod.php?id_tema=3680250

Риелтор Крылова Татьяна Геннадьевна из офиса Измайлово, опаздывает на час и более на встречу с клиентом, на сделку. На оформление важных документов (доверенность) у нотариуса не приходит вообще. Клиенту самому приходится всё делать. При общении ведёт себя фамильярно, навязчиво старается установить неформальные отношения, абсолютно не владеет деловым этикетом. Путаёт документы, не даёт вовремя ознакомиться с договором с купли-продажи. В самый последний момент меняет время, место встречи, список нужных справок и документов. Абсолютно некомпетентна: заставляет брать справки, которые нужны, в самый последний момент (в выходной день, когда не все нотариусы и диспансеры работают) плюс заставляет брать ненужные справки. Из-за этого сделка бывают на грани срыва. Получается, что клиент сам выполняет её работу, а платит за это немалые деньги агентству. Советую обойти это отделение агентства стороной и этого горе-риелтора.

Светлана

КОММЕНТАРИИ

1 *Комментарий представителя организации*
Светлана, добрый день!

Благодарим за отзыв о работе сотрудника "МИЭЛЬ". Мы постараемся разобраться в вашей ситуации.

С уважением,
группа контроля качества
ГК "МИЭЛЬ".

Миэль 2016-09-27 15:07 [Ответить](#)

2 *Комментарий представителя организации*
Уважаемая Светлана, добрый день!

Спасибо за Ваш отзыв, отставленный на сайте. Риэлтор Татьяна Геннадьевна Крылова в сфере недвижимости работает в 2006 года, имеет большой опыт проведения сделок самой высокой сложности, глубокие знания рынка и технологий проведения сделок с недвижимостью. Поэтому для того, чтобы разобраться в причине произошедшего конфликта, нам необходима более детальная информация, например, дата заключения сделки, номер договора или адрес объекта.

Кроме того, существует пул документов, обязательных для проведения сделки, но которые покупатели могут запросить у продавца в любой момент, в том числе, накануне заключения договора купли-продажи. К таким документам относятся справки из диспансеров. Такие справки выдаются только персонально, и получить этот документ третьему лицу (например, риэлтору) невозможно.

Приносим извинения за доставленные неудобства. Надеемся в будущем избежать подобных недоразумений.

С уважением,
группа контроля качества
ГК «МИЭЛЬ».

Миэль 2016-09-29 17:06 [Ответить](#)

- необходимо доводить до клиентов сведения о том, что их мнения очень важны для компании
- оперативно реагировать на замечания и жалобы клиентов, поставщиков, партнеров, внимательно относиться к мнению клиентов, независимо от положительного или негативного комментария
- придерживаться открытой позиции, открыто разбирать каждую жалобу
- в случае, если права компания, предоставлять в открытый доступ документальное подтверждение правоты
- предоставить общественности сведения деятельности организации и вкладе в отрасль,
- стимулировать «амбассадоров бренда»
- регулярно сообщать людям информацию о продуктах и услугах, об основных событиях и вопросах, не заставляя клиентов искать данные самостоятельно и домысливать ситуацию;
- поддерживать доверие и быть честными в описании ситуации;
- гарантировать честное ведение бизнес



Сотрудники компании

- регулярно распространять выверенную реальную информацию
- купировать распространения слухов
- проводить мероприятия по сплоченности коллектива в кризисной ситуации
- общение руководителя или топ-менеджера напрямую с сотрудниками в кризисной ситуации



- необходимо заранее позаботиться о позитивной репутации компании и топ-менеджмента, которая понадобится в ситуации кризиса;
- обеспечить честные комментарии представителям СМИ уникальными фактами и/или документами
- обеспечить своевременное быстрое реагирование на запросы – не дольше 1-3 часов
- подкрепить собственное мнение заключением экспертов
- предоставить СМИ
- возможный поиск внешнего «виновника» или стратегия «разделения ответственности».



Влиятельные
аудитории -
госорганы,
партнеры,
конкуренты и т.п.

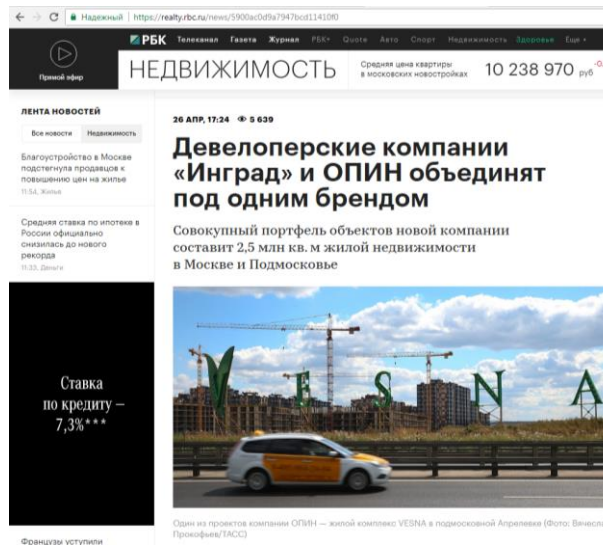
- следить за изменениями на рынке и ротациями во влиятельных аудиториях
- предоставлять полную и исчерпывающую информацию по существующему кризису
- привлекать экспертов из влиятельных аудиторий с тем, чтобы в дальнейшем использовать их как амбассадоров бренда
- указывать на общерыночную ситуацию, «помазать всех кровью»



Удачный и неудачный пиар в кризисной ситуации



ЦДС – рухнувшая школа



Инград – приобретение ОПИН 2 3



Konica Minolta – Крым на карте



Вкусвилл – таракан в твороге 2



Основные принципы PR в антикризисной ситуации

- всегда быть на связи,
- открытость позиции,
- вовлеченность высшего руководства





СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ

