



Антикризисные PR: программа внутренних и внешних действий

AmCham, Санкт-Петербург, 21 февраля 2007 г.

**Ксения Моргун,
управляющий партнер
Международного центра
обучения и консалтинга
«Ариадна»**

АНТИКРИЗИСНЫЕ PR – цели:

Завершить кризис быстро

Ограничить ущерб от кризиса

Восстановить доверие



НЕИЗВЕСТНОЕ

НЕИЗВЕСТНОЕ

План действий

КОММУНИКАЦИИ ВО ВРЕМЯ КРИЗИСА

Имей свою версию

Расскажи все

Расскажи это быстро



КАЧЕСТВЕННЫЕ УРОВНИ PR

Информация



КАЧЕСТВЕННЫЕ УРОВНИ PR

Информация

Информация + эмоция



КАЧЕСТВЕННЫЕ УРОВНИ PR

Информация

Информация + эмоция

**Информация + эмоция + готовность
действовать**

КАЧЕСТВЕННЫЕ УРОВНИ PR

Информация

Информация + эмоция

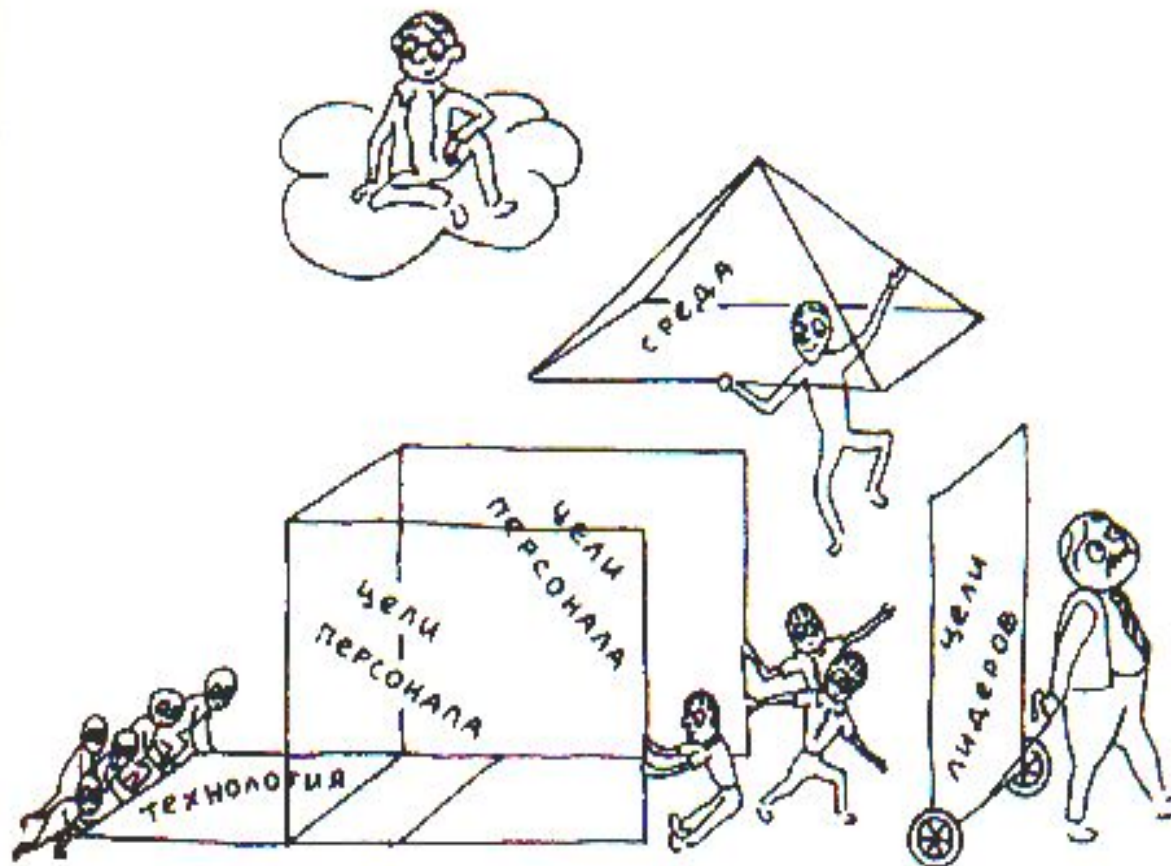
**Информация + эмоция + готовность
действовать**

Бездумная готовность действовать

СТРАТЕГИЯ ПОВЕДЕНИЯ ВО ВРЕМЯ КРИЗИСА

1. Разработайте ясную, прямую позицию
2. Вовлеките высших руководителей
3. Активизируйте поддержку третьих сторон
4. Организуйте присутствие высших должностных лиц компании на месте
5. Централизуйте коммуникации
6. Сотрудничайте со СМИ
7. Не игнорируйте сотрудников
8. Остерегайтесь кризиса в перспективе
9. Начинайте позиционировать организацию с расчетом на то время, когда кризис закончится
10. Постоянно контролируйте и оценивайте процесс

ИЗВЕСТНОЕ НЕИЗВЕСТНОЕ: ПРИЧИНЫ ВОЗМОЖНЫХ КРИЗИСОВ



ДОБРОКАЧЕСТВЕННАЯ ХАЛАТНОСТЬ

Большинство кризисных ситуаций возникает у компаний, которые, сместив приоритеты, халатно относятся к ключевым вопросам – предпочитая:

- **получение прибыли - *безопасности,***
- **экономность - *обоснованным затратам,***
- **краткосрочные выгоды - *долгосрочным решениям...***

Есть ли у Вас план?

**АНТИКРИЗИСНАЯ
ПРОГРАММА**

И

**КОММУНИКАЦИОННЫЙ
ПЛАН**

СТАТИСТИКА

- Потери компании от нелояльного отношения персонала в три раза выше, чем от деятельности конкурентов или недружественных СМИ
- 91% факторов, формирующих лояльность сотрудников и 99,5% факторов, влияющих на их удовлетворение работой, непосредственно связаны с эффективной коммуникацией

Принцип развития личности 😊

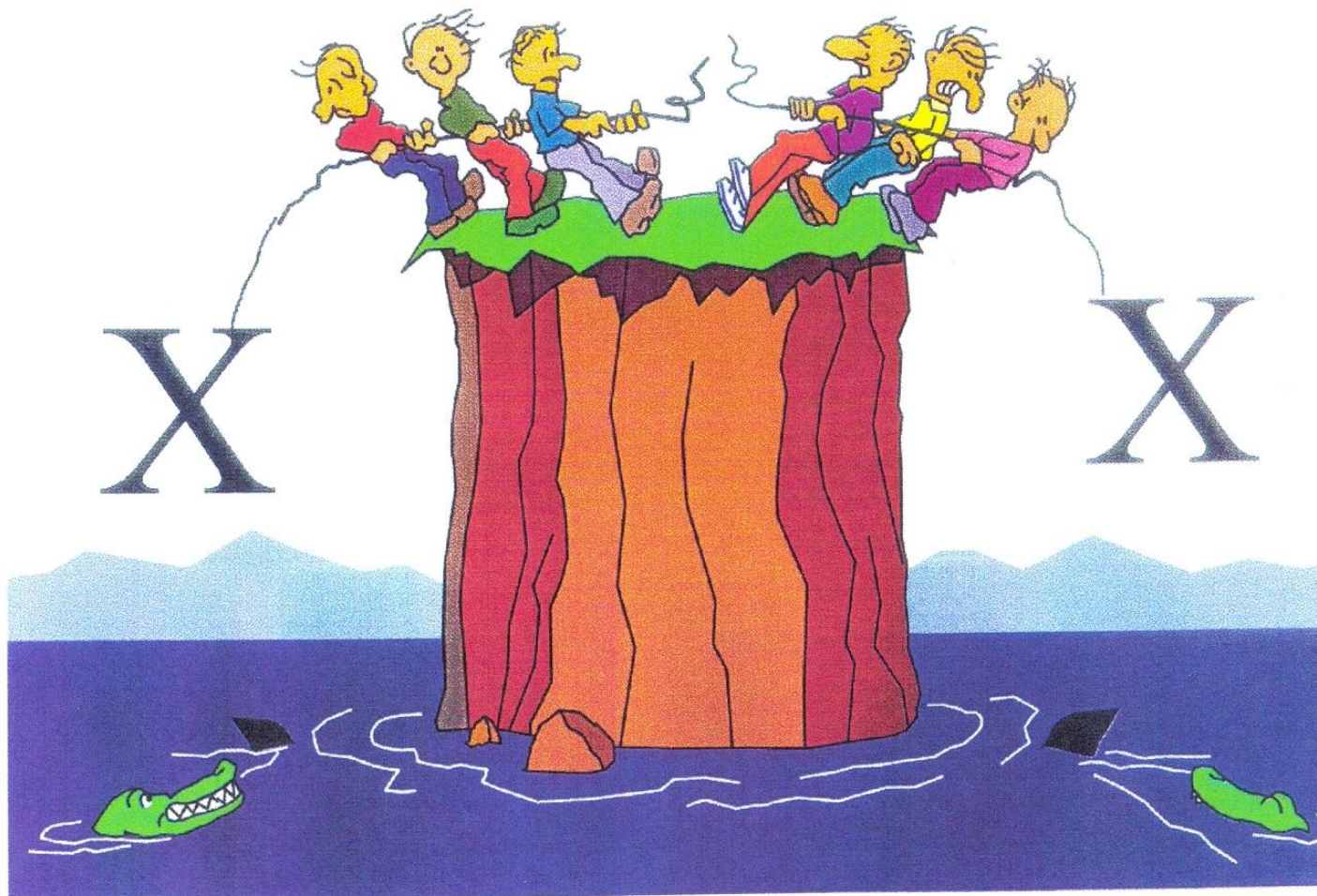
способствует успеху дела 👍 ,

тогда как принцип

использования личности 😞

обрекает дело на провал 👎

ВНУТРЕННИЕ PR



**КРИЗИС
ДЛЯ ЛЮДЕЙ И КОМПАНИЙ –**

ЭТО ПОВОД ПОНЯТЬ...

И ДЕЛАТЬ СВОЕ ДЕЛО

БОЛЕЕ ТАЛАНТЛИВО...

УПРАВЛЕНИЕ ОРГАНИЗАЦИЕЙ КАК СИСТЕМОЙ

