



pulsión

digital

PRIME

**Que no panda el
cúnico: pilares
fundamentales
para el manejo de
una crisis o
issue on-line**

QUE TE VAS A LLEVAR HOY

1. claridad de conceptos

Separaremos la paja del trigo para no morir de stress y no sumarte el stress de otrxs

2. cómo prepararte

Todo lo que podés hacer para que no te agarren con la guardia baja

3. pasar la tormenta

Un acercamiento al manejo de una crisis o un issue on-line

4. documentación

A las palabras se las lleva el viento. A las ppts, los discos duros que mueren, pero bueno...

5. una mirada introspectiva

¿Qué de todo lo visto hoy ya lo tenías en tu radar?



Clau Alderete aka @laclaux

Consultora independiente en Transformación Digital. 15 años nadando
en la web y todavía con más preguntas que certezas

pulsión

digital

P R I M E

MI RECORRIDO

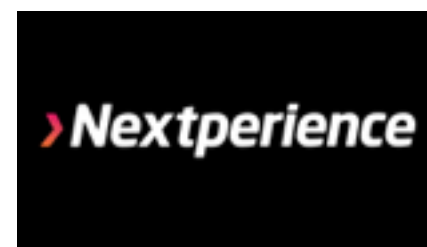
PR
& DigComms



ahora llamada



Social Media
& Estrategia



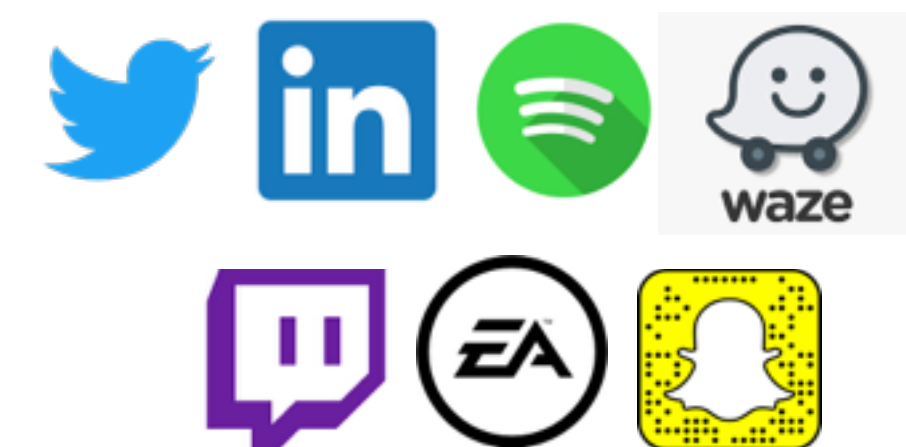
ahora llamada



Estrategia
& Innovación



representa en Latam



En todas tuve que manejar crisis on-line, directa o indirectamente

1 claridad de conceptos

#MomentoCurioso

**¿En cuánto tiempo fuiste capaz
de subir a redes una explicación
de la nueva operatoria de tu
emprendimiento, marca o
servicio ante la cuarentena
obligatoria?**

Ir a www.menti.com/9k786jpbic

¿En cuánto tiempo fuiste capaz de subir a redes una explicación de la nueva operatoria de tu emprendimiento o marca ante la cuarentena obligatoria?



CRISIS

Separemos la paja del trigo

1

**Asimetría de
información**

2

**Un cambio
decisivo con
respecto a la
norma**

3

**Tiene un impacto
potencialmente
material en la
compañía**

ISSUE

Separemos la paja del trigo

1

**Tiempo para
investigar**

2

**Business
as
usual**

3

**Puede temer un
impacto
momentáneo
en la compañía**



A TRABAJAR

Separar la paja del trigo

Enunciar 2 situaciones de crisis y 2 situaciones de issue on-line

7 minutos o menos si todxs terminan antes

01 **Productos**
Negocios cuyo entregable
es un elemento físico

02 **Servicios**
Negocios cuyo entregable
es un elemento que no se
puede tocar

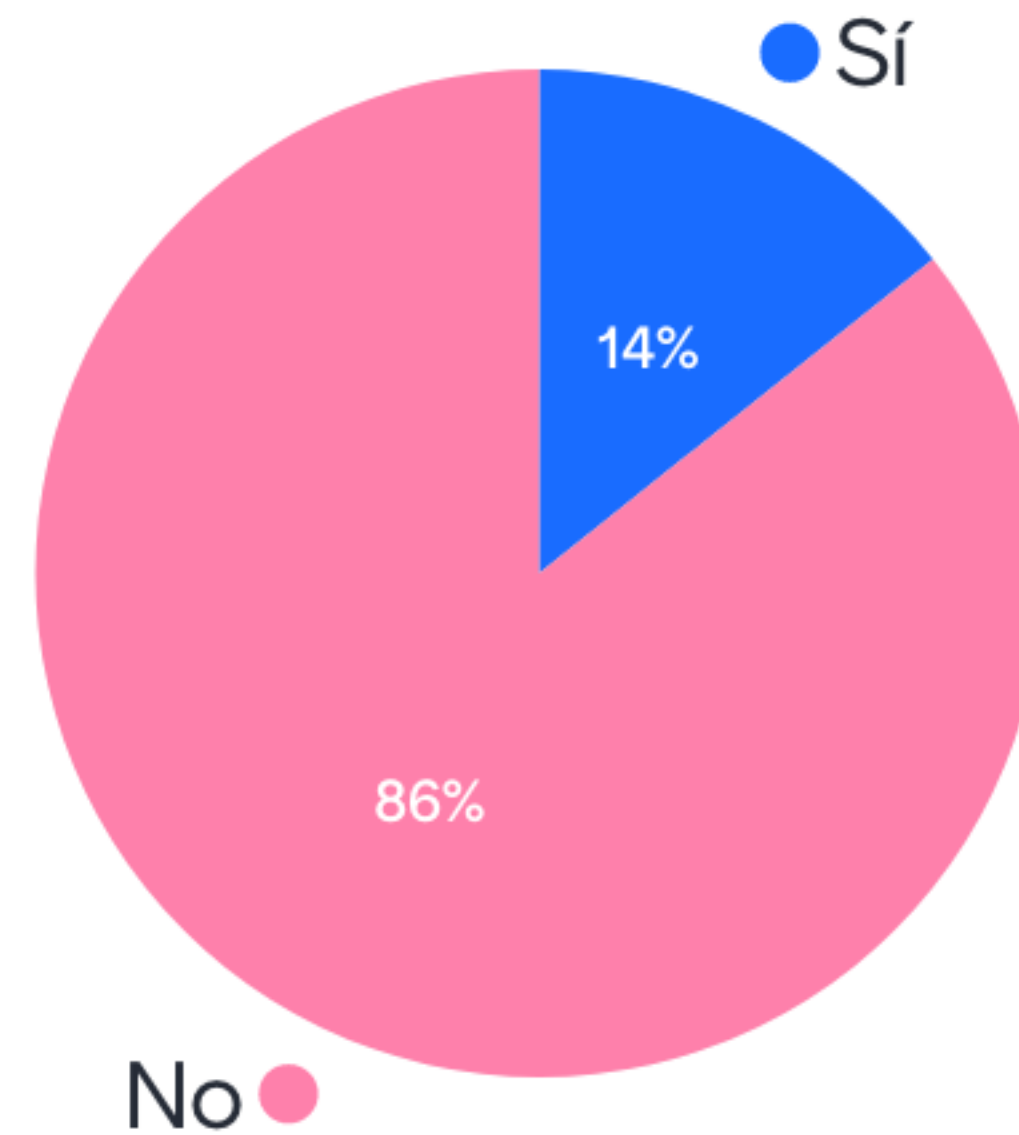
2 cómo preparte

#MomentoCurioso

**¿Tienen armados hoy
procedimientos de crisis
(off y/u on-line)?**

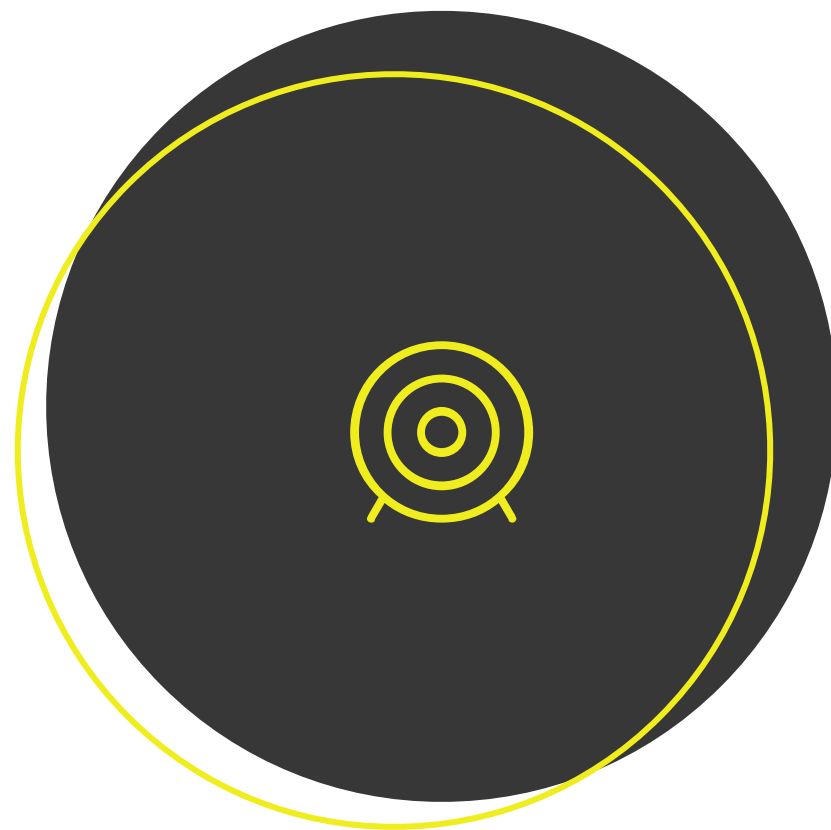
Ir a www.menti.com/9k786jpbic

¿Tienen armados hoy procedimientos de crisis (off y/u on-line)?



KIT BÁSICO

Tres pilares para estar preparadx



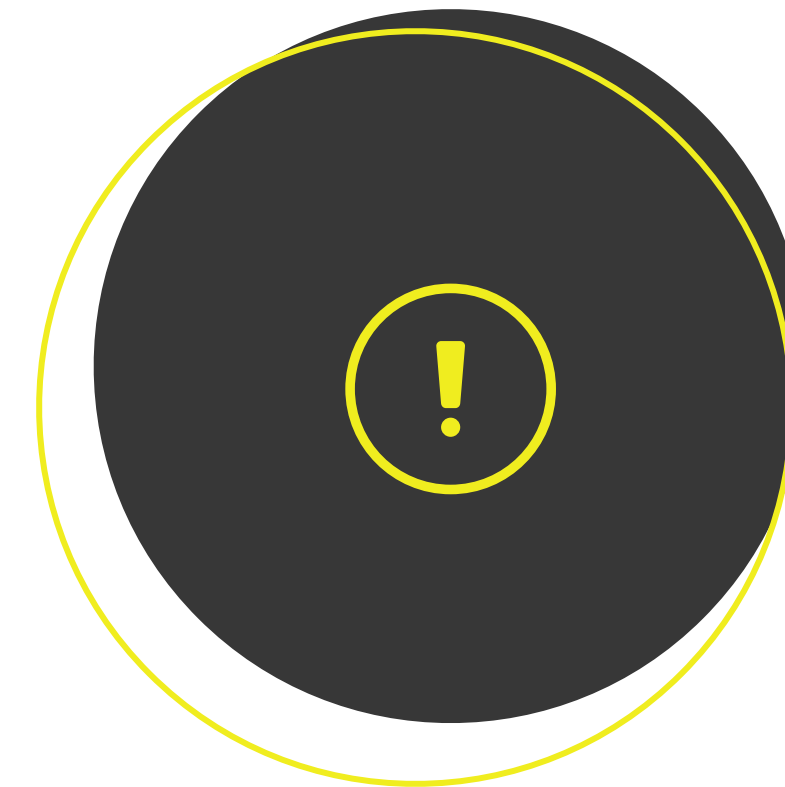
1. Monitoreo

Qué está diciendo quién
y dónde



2. Flujos de respuesta

Qué acción tomar ante
cada interacción en tus
medios sociales (buenas o
malas)



3. Alerta temprana

Quién llama a quién para
qué cuando algo escala



A TRABAJAR

Tu preparación empieza ahora

Armá una lista en base a estos tres pilares pensando en tu actividad. ¿Que te falta para estar listx?

7 minutos o menos si todxs terminan antes

3 pasar la tormenta

#MomentoCurioso

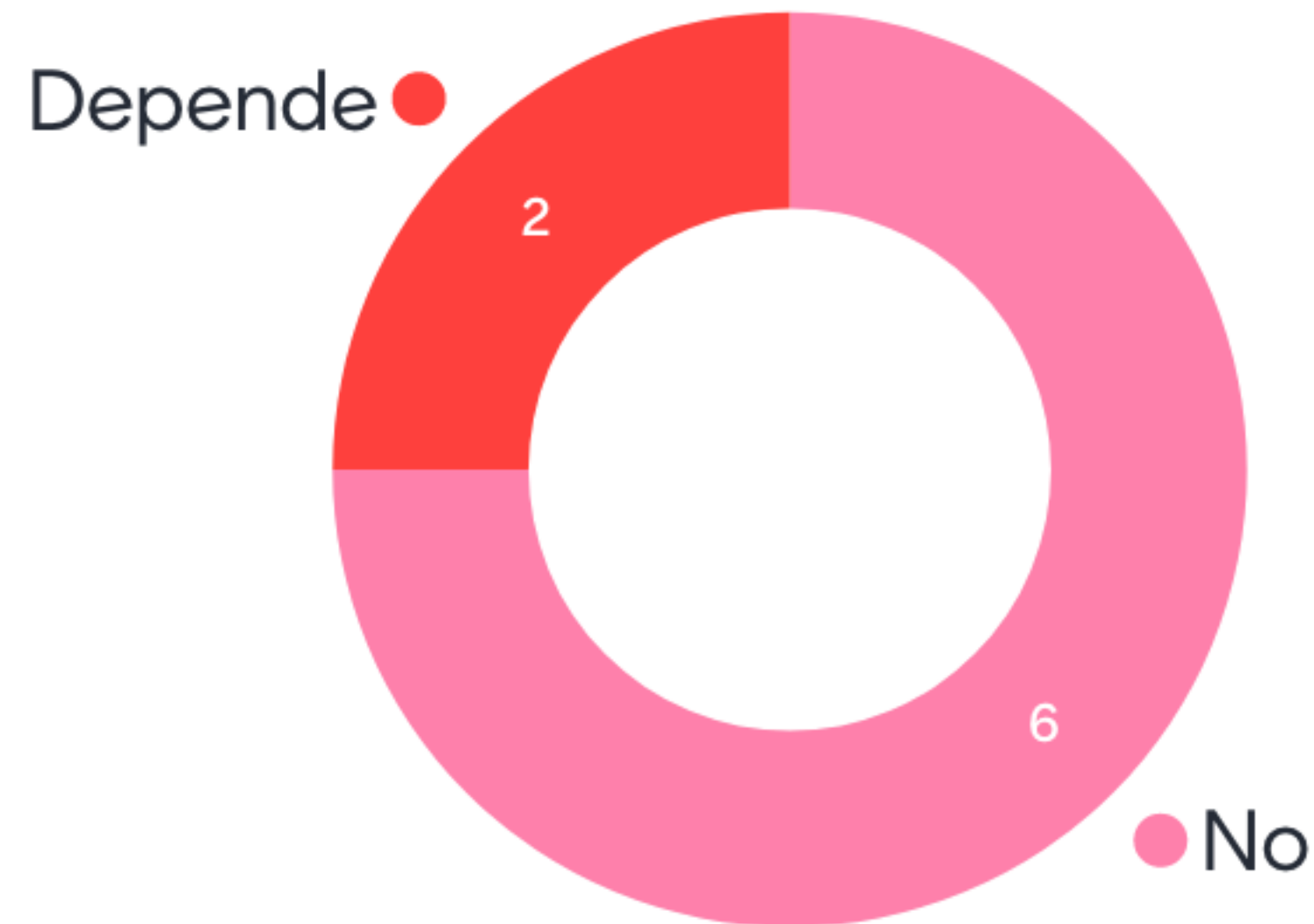
**¿Borrar los malos comentarios
es la mejor forma de lidiar con
las críticas en medios sociales?**

Ir a www.menti.com/n7yodsg53y (ojo que es distinto al otro!)

Go to www.menti.com and use the code 6724 0339

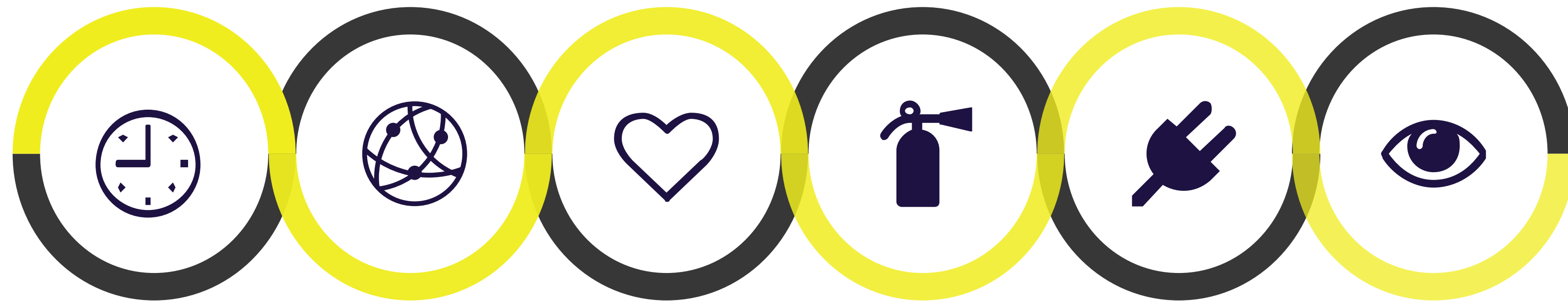
 Mentimeter

¿Borrar los malos comentarios es la mejor forma de lidiar con las críticas en medios sociales?



PASAR LA TORMENTA

Cómo enfrentar la situación de la mejor manera posible



RECONOCER RÁPIDO

“Sabemos lo
que está
pasando”

FUEGO CON AGUA

Primero en el
espacio
donde
empezó

DISCULPARTE DE FORMA GENUINA UNA VÁLVULA

Tono
adecuado y
humano +
contenido
(texto, placa,
video o FAQ)

BRINDAR UNA VÁLVULA

Que sea en
un espacio
que vos
controlás

SACALO OFF-LINE

Nadie gana:
sólo es
posible el
control de
daños. Regla
de 3.

PREPARÁ A TU EJÉRCITO

Los canales
oficiales no
existen más

Fuente: Jay Baer, 8 Steps to Manage a Social Media Crisis



A TRABAJAR

Quiero que te disculpes

Escribí el borrador de una disculpa pública ante el escenario propuesto (01 o 02, según corresponda). No puede tener más de un párrafo de 500 caracteres máximo aproximadamente.

7 minutos o menos si todxs terminan antes

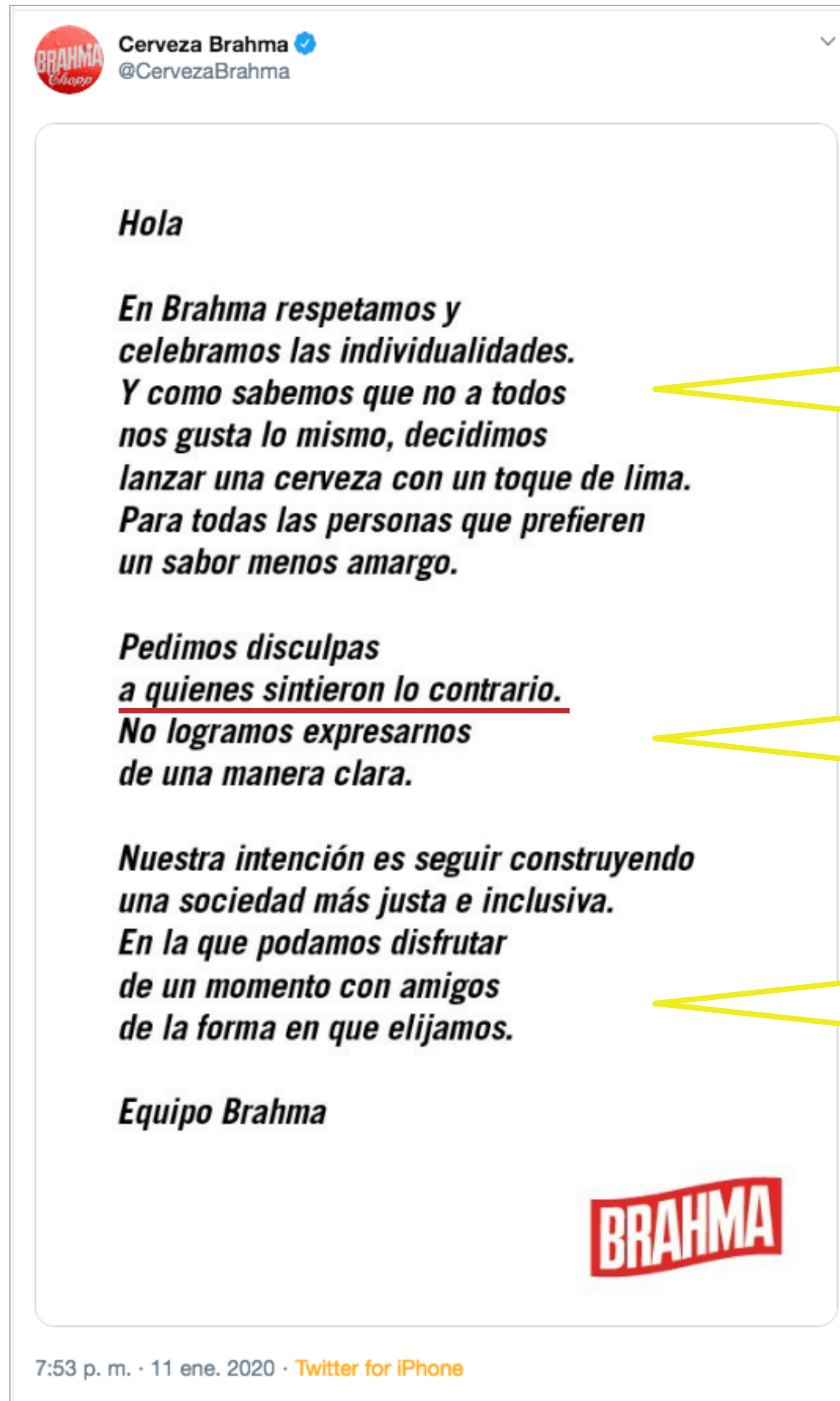
01 Productos
Falla que lastimó a una persona

02 Servicios
Comentario negativo sobre una experiencia con tu servicio que salió muy mal

10.01.2020

Ver el Comercial Brahma Lime [acá](#)





Pasan el mensaje de marketing en el primer párrafo. KEEEE?

No tiene que ver con el sentir: es un hecho que el comercial es machista y violento, cosa que no mencionan en ningún lado.

Contradictorio con la pieza y con el mensaje que transmite



Máxima autoridad de la compañía en el país: presidente de Grupo Carrefour Brasil

Menciona que es un hombre blanco y con privilegios
Condolencias a la familia de la víctima
Disculpas a los clientes y empleados

VP RRHH: 57% empleados son afrobrasileños
Se hace cargo de que faltan más medidas para la cultura de diversidad

Ver video [acá](#)

Si

pulsión
digital
PRIME

4 documental

DOCUMENTAR

Que a las palabras no se las lleve el viento



Aprendé la lección

Que la próxima vez te
agarre con más
herramientas



A TRABAJAR

Tu preparación empieza ahora

¿Cuales son las lecciones que deberías sacar de una crisis o issue on-line?

Hacé una lista de al menos cinco aprendizajes que deberías dejar por escrito para re-utilizar en otra crisis o issue.

7 minutos o menos si todxs terminan antes

5 una mirada introspectiva

AUTODIAGNÓSTICO

1. ¿Tu emprendimiento, marca o provisión de servicios tiene protocolos de comunicación de crisis o issues?
2. ¿Los protocolos de crisis o issues contemplan tiempos de respuesta acorde a los medios sociales?
3. ¿Tu emprendimiento, marca o provisión de servicios tiene lineamientos para el comportamiento en redes sociales para empleadxs?
4. ¿Qué herramientas tiene el equipo que maneja las redes sociales en tu emprendimiento, marca o provisión de servicio para responder quejas o consultas frecuentes?
5. ¿Tu marca, compañía o provisión de servicio tiene un sistema alerta temprana? ¿Todxs los involucradxs saben a quién llamar por qué tema?
6. ¿Cómo podría tu marca/compañía tener un sistema de monitoreo?



A TRABAJAR

Autodiagnóstico inmediato

Respondé las preguntas pensando en tu emprendimiento o en tus clientes

7 minutos o menos si todxs terminan antes



¡GRACIAS!

[in/claudiaalderete](#)
[claudiaalderete.com](#)
[tw/ @laclaux](#)
laclaux.alderete@gmail.com

pulsión

digital

PRIME