

Spokojnie, to tylko awaria!

Jak komunikować się z klientem w sytuacji kryzysowej: poinformować, wyjaśnić, zadziałać

MAGDALENA FUDALA



III Konferencja Naukowo – Techniczna
AWARIE, REMONTY, MONITORING SIECI WOD –KAN.
Cedzyna k/Kielc 28-29.03. 2012

Awarie były, są i będą...

„Awaria to zdarzenie losowe i może zdarzyć się na każdym osiedlu i w każdym miejscu. Miejmy nadzieję, że w tym rejonie już nic takiego prędko się nie wydarzy. Wszystko zostało naprawione tak, jak należy, więc jesteśmy dobrej myśli” –

przekonywał dyżurny Wodociągów Kieleckich, kiedy na północnych osiedlach Kielc w ciągu trzech dni doszło do dwóch poważnych awarii uciążliwych dla mieszkańców /**Gazeta Wyborcza Kielce 01.05.2006**/. I trudno się z dyżurnym nie zgodzić ☺. Awarie były, są i będą...

Gazety krzyczą!

- „Miasto pękających rur”
- „150 tysięcy podstołecznych miejscowości bez wody”
- „Zamiast wody maja karnety na basen”
- „Szczury w częstochowskich wodociągach”
- „Woda znów podmywa Sandomierz”
- „Ścieki płyną do jeziora”
- „Mróz odciął wodę w Kluczborku”
- „Atak hakerów na sieć wodociągów w stanie Illinois”

Halo?! Chciałem zgłosić awarię wodociągów...



Spokojnie, to tylko awaria! MAGDALENA
FUDALA www.freelancerpr.eu

Statystyka

- Awarie i katastrofy zewnętrzne są jedną z najczęstszych przyczyn kryzysu – 14 % wszystkich czynników zewnętrznych,
- Stanowią ponad 23 % powodujących sytuacje kryzysowe w przedsiębiorstwie.
- Dane: Raport Wyższej Szkoły Zarządzania i Informatyki w Rzeszowie oraz Alert Communication

Czuwaj! Awaria jest tuż tuż... ☹️

Panika i improwizacja
to źli doradcy w sytuacjach
kryzysowych.

Procedury komunikacyjne

- **KOMUNIKACJA WEWNĘTRZNA** - obieg informacji w przedsiębiorstwie
 1. Sprawny
 2. Płynny
 3. Rzetelny
 4. Oparty na współpracy różnych działów.

- **KOMUNIKACJA ZEWNĘTRZNA** – informacja do otoczenia
 1. Kto?
 2. Do kogo?
 3. Na jaki temat?
 4. W jaki sposób?
 5. Jakimi narzędziami?
 6. Jakimi kanałami?

Warunki opanowania kryzysu

- Czas
- Wiedza
- Reakcja

Komunikat to podstawa

1. Wyczerpujący:

- Co się stało?
- Gdzie?
- Jak długo potrwa?
- Jakie będą ewentualne konsekwencje/zagrożenia?

2. Dane kontaktowe:

- Infolinia, czynna, kompetentnie obsługiwana

3. Uzupełniany o nowe dane

Język giętki komunikatu

- Prosty, jasny, zrozumiały dla zróżnicowanych odbiorców /młodych, starszych, mniej lub bardziej wykształconych, humanistów, umysłów ścisłych etc./
- Nie urzędowy
- Musi zawierać deklarację, w jakim czasie awaria zostanie usunięta /przybliżoną/
- Dane kontaktowe w sprawie awarii.

Wprost do klienta

1. Media:

- media lokalne i sublokalne, rozgłoszenie radiowe
- Internet

2. Informacje – ogłoszenia:

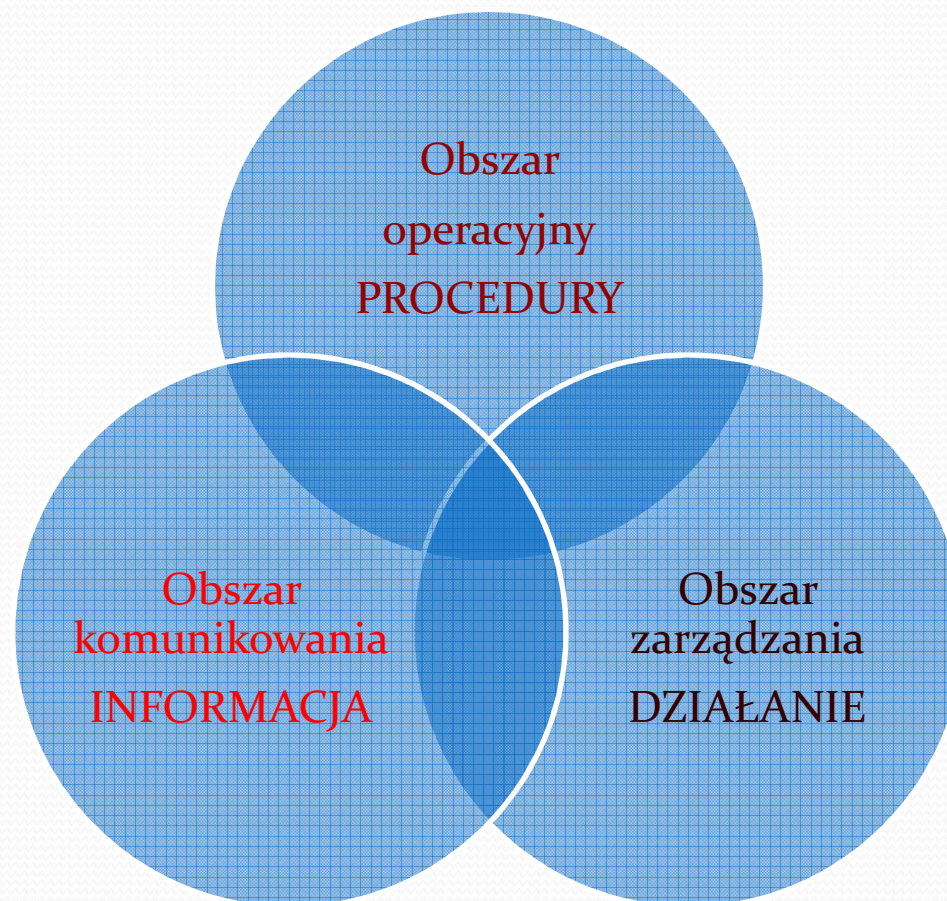
- Na tablicach informacyjnych, na klatkach schodowych, na słupach

3. System sms – przy współpracy z gminami tworzenie baz telefonicznych i rozpowszechnianie informacji tą drogą.

Najczęściej popełniane błędy w komunikacji

- Unikanie odpowiedzi;
- Manipulacja informacją;
- Przekazywanie nieprawdziwych informacji;
- Bez pardonowe zrzucanie winy na innych;
- Złe emocje: agresja, cynizm, napastliwość, arogancja’
- Mówienie wymijająco;
- Zbyt urzędowo, bezdusznie, bez zrozumienia dla problemu klienta;
- Selekcja dziennikarzy: negatywna, pozytywna, mieszana.

Zarządzanie kryzysem



Spokojnie, to tylko awaria! MAGDALENA
FUDALA www.freelancerpr.eu

Ewaluacja

- Jak budowano komunikaty?
- Z jakich narzędzi przekazu korzystano?
- Jakie media informowały o problemie?
- W jaki sposób informowano o problemie?
- Jak działała infolinia?
- Ile było telefonów interwencyjnych, ile z zapytaniem, jak rozwiązywano problemy?
- Jak przebiegała współpraca informacyjna wewnątrz firmy?

Klient nasz pan!

- Analiza błędów i niedociągnięć w komunikacji pozwala usprawnić komunikację z klientem.
- Sprawna, rzetelna i prawdziwa informacja o sytuacji kryzysowej buduje wizerunek firmy odpowiedzialnej i godnej zaufania.
- Firma pokazuje, że umie sobie radzić zarówno z problemem, jak i z komunikacją na ten temat.

Dziękuję za uwagę



Spokojnie, to tylko awaria! MAGDALENA
FUDALA www.freelancerpr.eu