



KRIZOVÁ KOMUNIKACE

Obsah



CO JE KRIZOVÁ KOMUNIKACE



POKUSY O TEORII KRIZOVÉ KOMUNIKACE



CO DĚLAT V KRIZOVÉ KOMUNIKACI



NÁSTROJE KRIZOVÉ KOMUNIKACE



KRIZOVÝ MANUÁL A KRIZOVÉ TRÉNIKY



CO JE KRIZOVÁ KOMUNIKACE

Krize: hrozba nebo příležitost?

危机

Krise a příležitost!



Krize a příležitost!



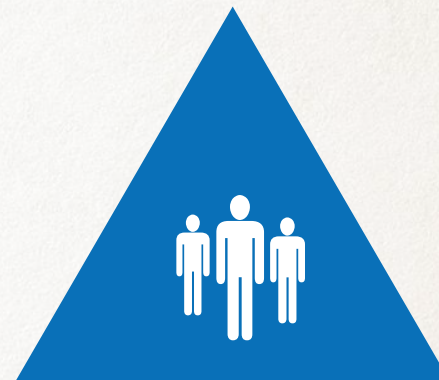
Zdroj krize: nebezpečí



1. PROBLÉM



2. TÉMA



3. LIDÉ

Zdroje krize



Příčiny krizí



- PŘÍRODNÍ KATASTROFA
- TERORISTICKÝ ÚTOK
- EKONOMICKÉ PROBLÉMY
- HAVÁRIE, EKOLOGICKÁ KATASTROFA
- NÁTĽAKOVÉ AKCE, PROTESTY ZÁJMOVÝCH SKUPIN
- ZÁMĚRNÉ OČERNĚNÍ, MEDIÁLNÍ ÚTOK, POMLUVA
- PRODUKTOVÁ KRIZE
- SELHÁNÍ PŘEDSTAVITELE ORGANIZACE
- LEGISLATIVA
- FÁMA
- NESPOKOJENOST SPOTŘEBITELŮ

Příčiny krizí

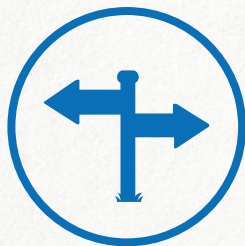


Definice krizové komunikace

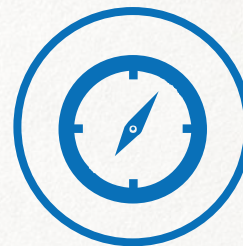


Typy krizové komunikace

DOPAD



TAKTICKÁ

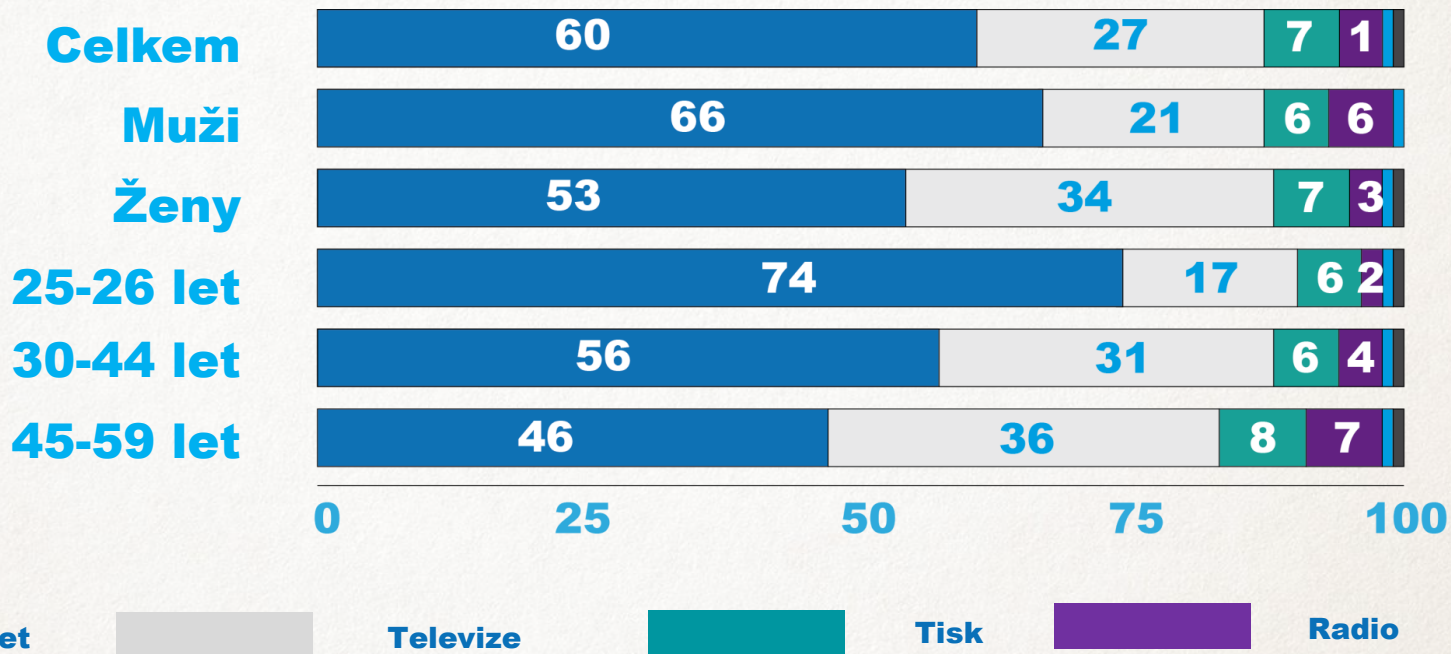


STRATEGICKÁ



Krizová komunikace 21. století

Jaký druh zpravodajství máte nejraději?



Krizová komunikace 21. století



**VÝBUCH
PUMPY LUKOIL.**



Krizová komunikace 21. století





TEORIE KRIZOVÉ KOMUNIKACE

PRAVIDLA 3D, 5W, 3R, 5C

3D typy komunikačních strategií

DEAL

Přiznání odpovědnosti

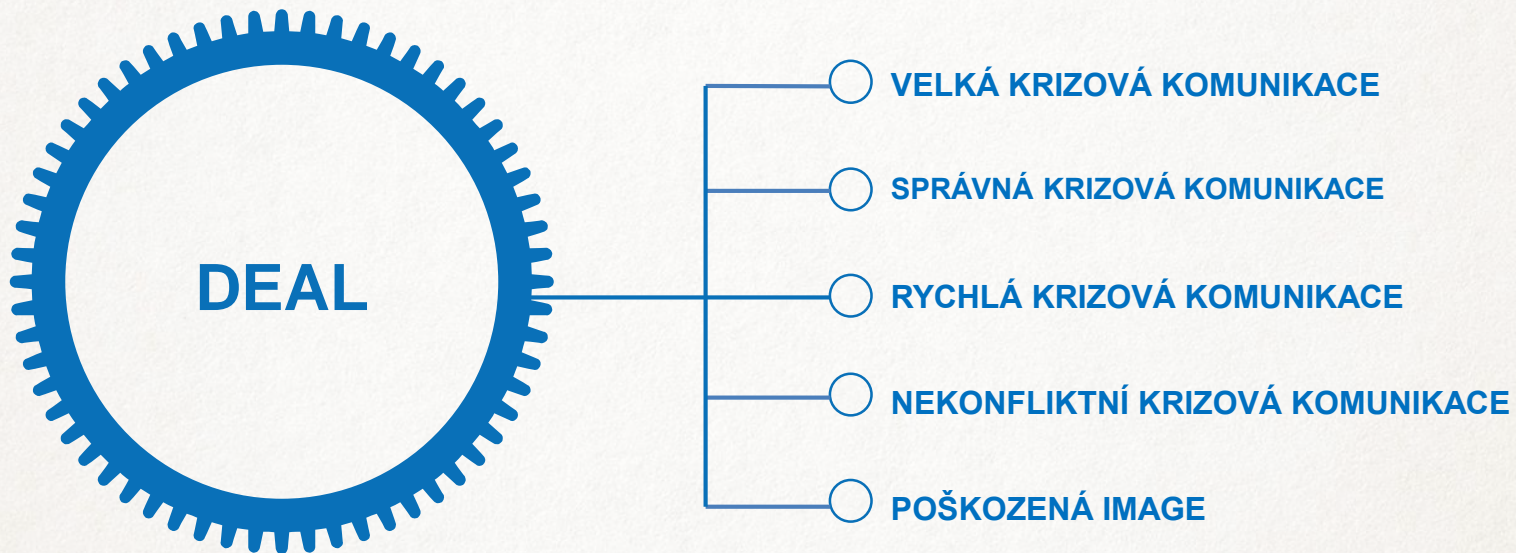
DIMINISH

Relativizace odpovědnosti

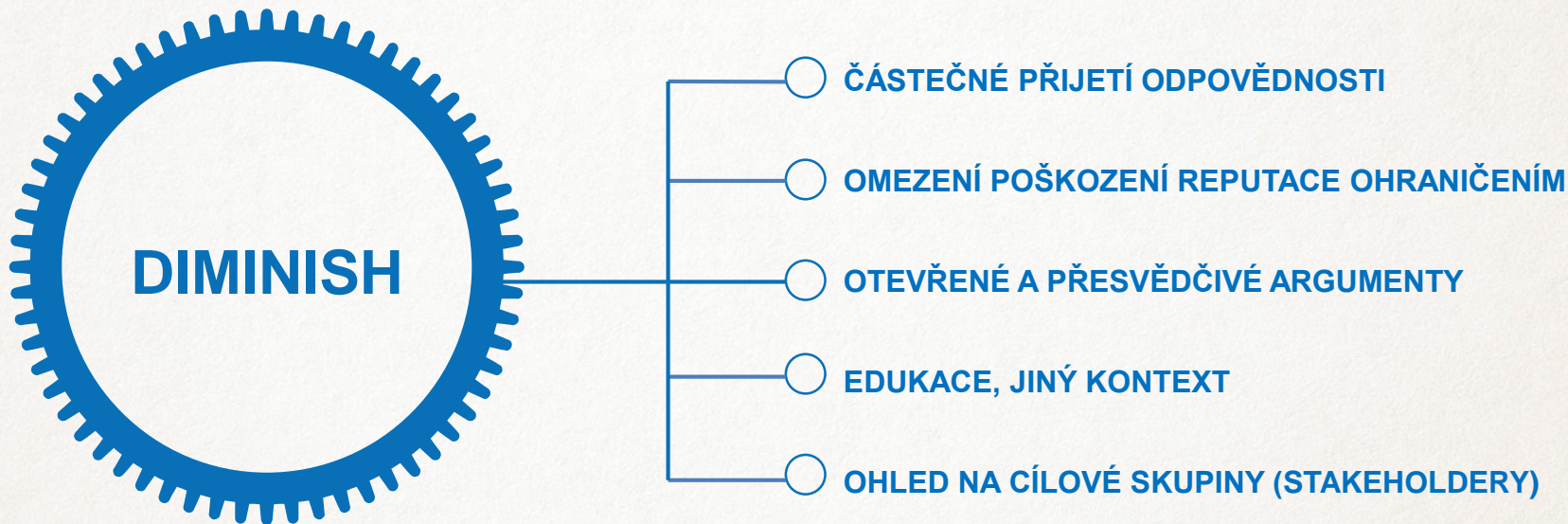
DENY

Odmítnutí odpovědnosti

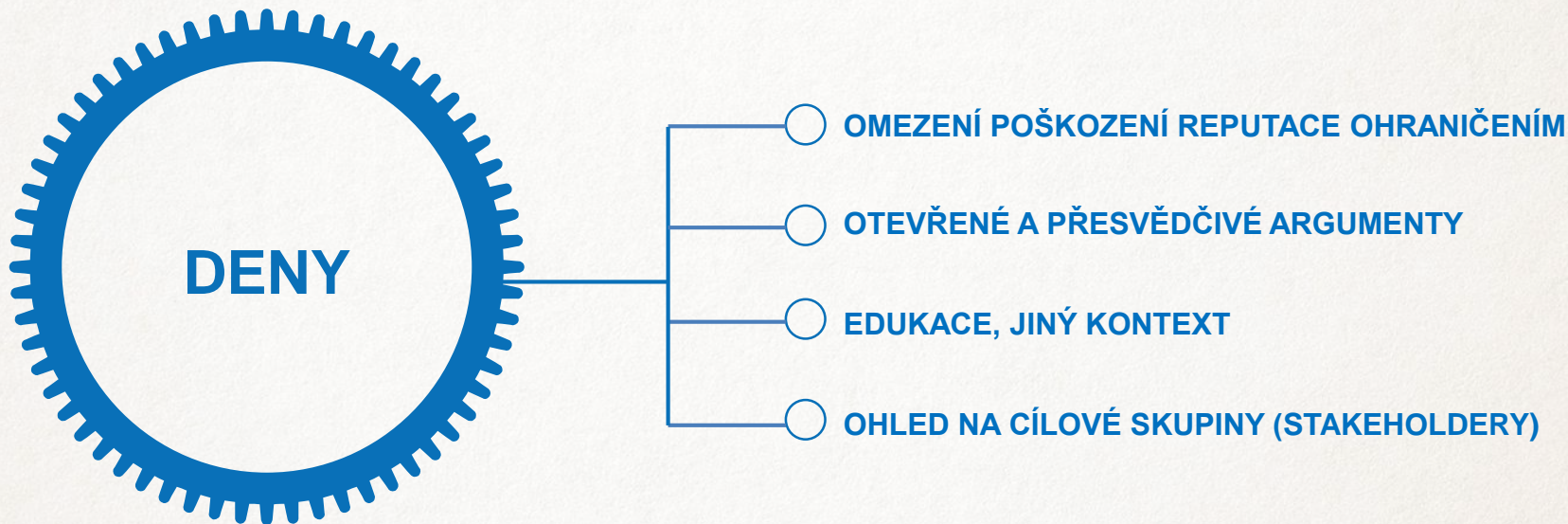
3D typy komunikačních strategií



3D typy komunikačních strategií



3D typy komunikačních strategií



Pravidlo 3R komunikačních sdělení

REPENT

Lítost je nezbytná
emoce pro krizovou
komunikaci

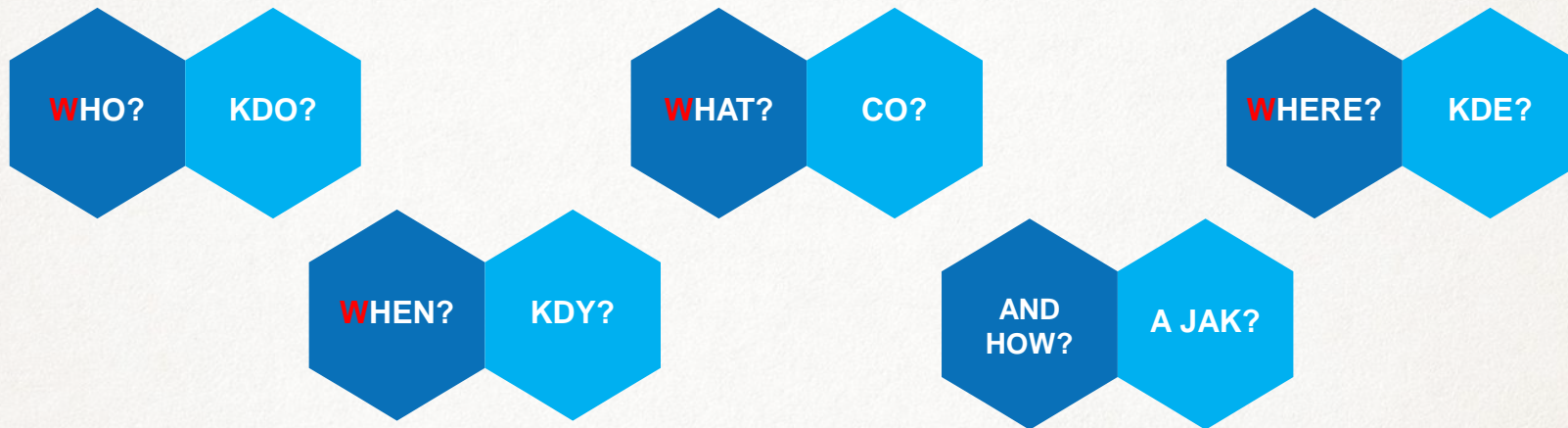
REPAY

Odškodněný
postižených, podpora.

REFORM

Co se udělá pro to, aby
se situace neopakovala.

Taktická pravidla pro komunikaci: pravidlo 5W



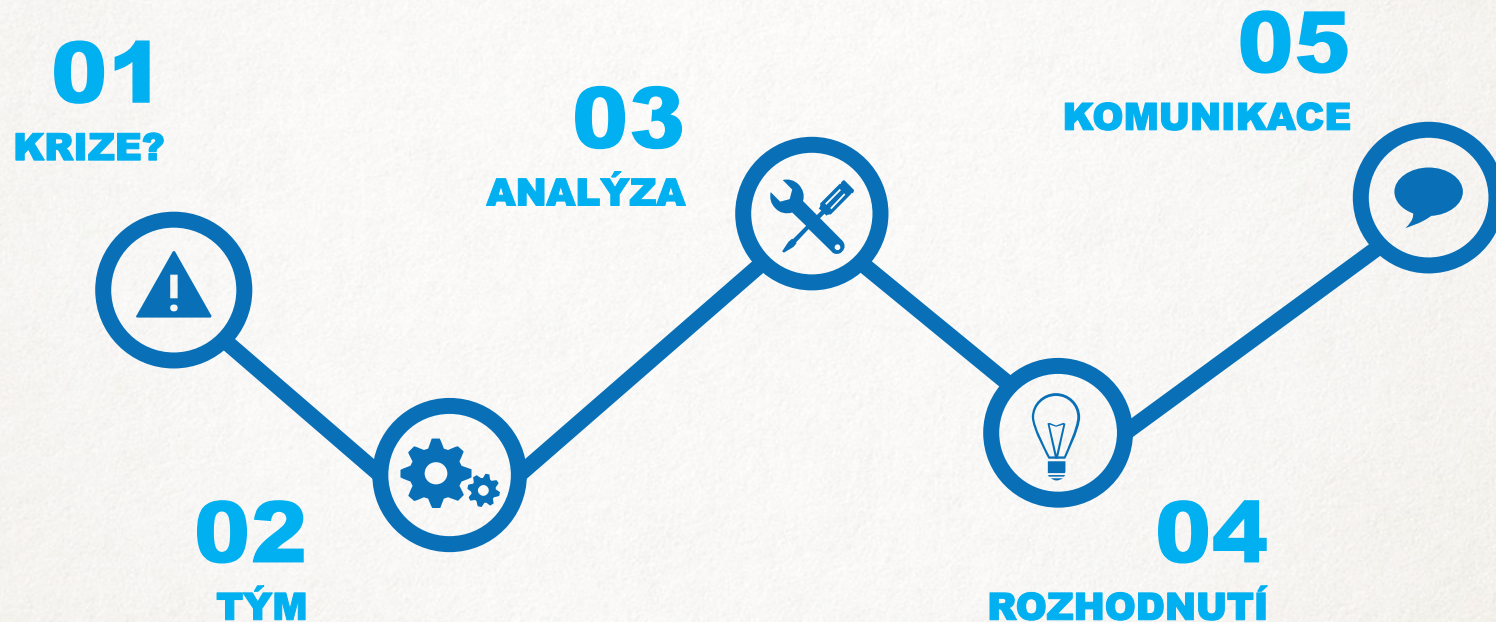


**CO DĚLAT
V KRIZOVÉ
KOMUNIKACI**



KRIZOVÝ PLÁN

Postup v krizové komunikaci



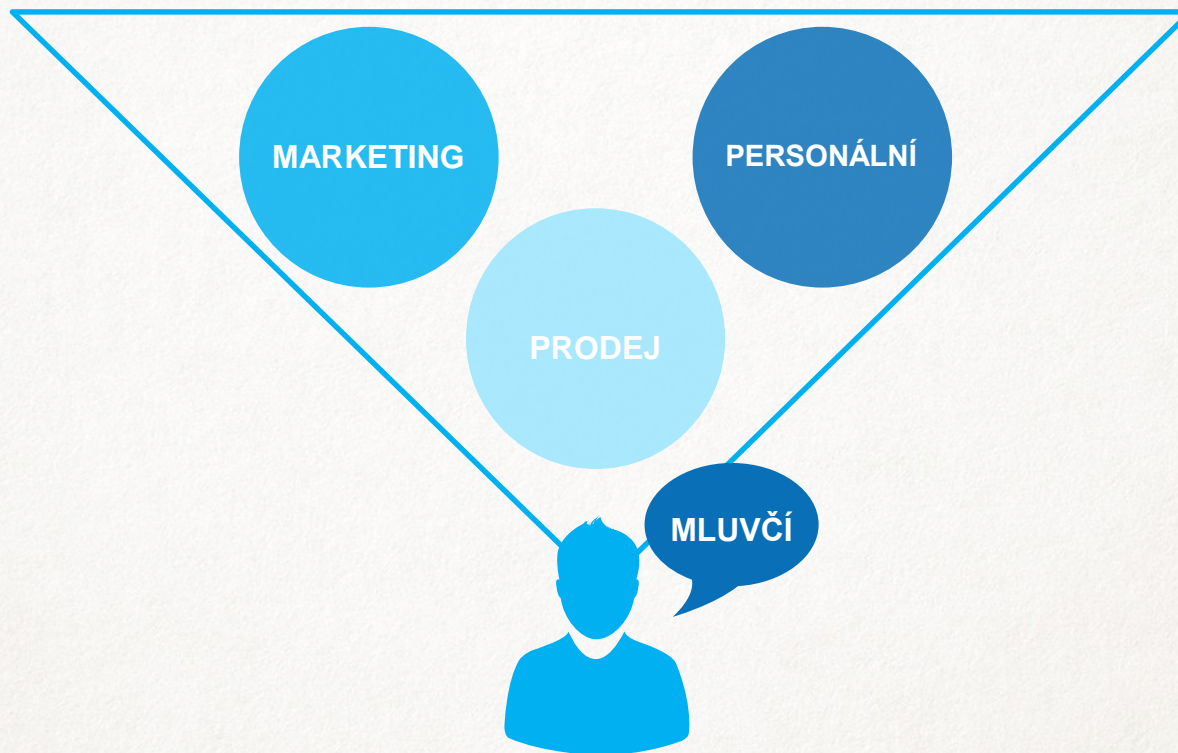


Krizový tým

Krizový tým: maximální varianta



Krizový tým: centralizace komunikace





Patří šéf do první linie?

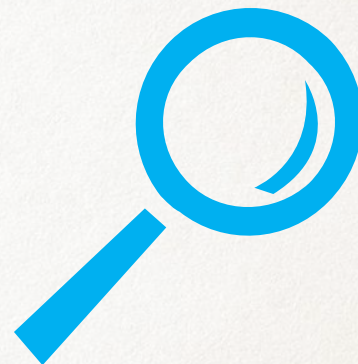
Analýza problému

NEJLEPŠÍ MOŽNÝ VÝSLEDEK

- ZALOŽENÝ NA AKTUÁLNÍCH FAKTECH
- MUSÍME PRACOVAT S TÍM, CO VÍME

NEJHORŠÍ SCÉNÁŘ PŘÍPADU

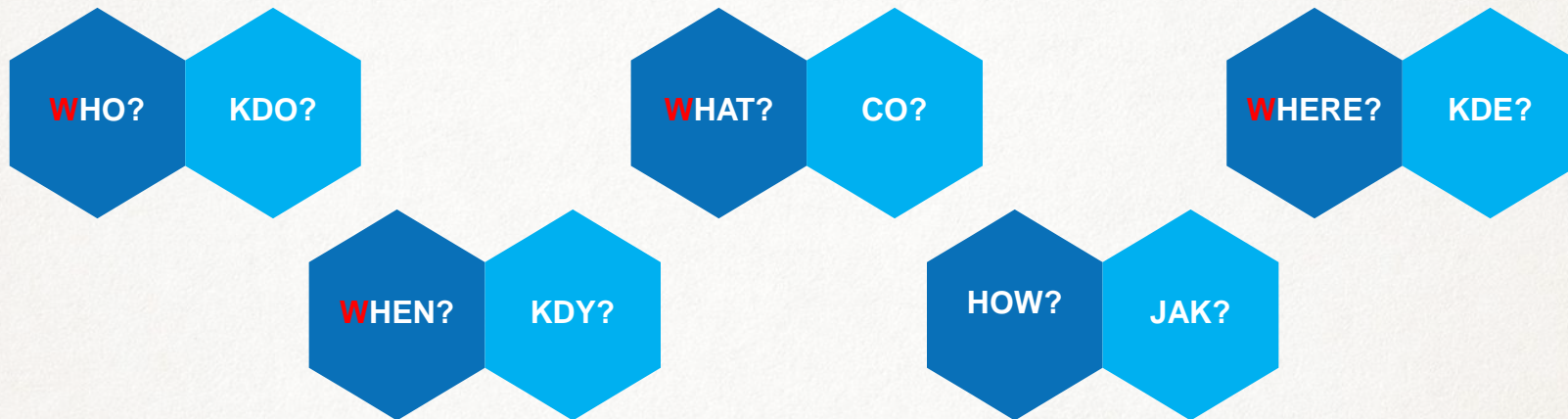
- ZALOŽEN NA TOM, JAK SE VŠE MŮŽE ZHORŠIT
- NEJHORŠÍ SITUACE, KTEROU BUDEME MUSET VYŘEŠIT



Analýza problému



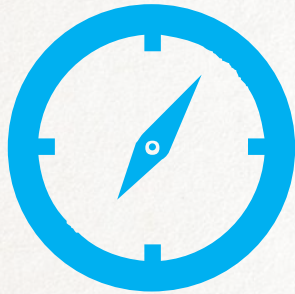
Taktické pravidlo: 5W



Analýza problému: metodika AMI C.

- CO SE STALO A CO JE PŘÍČINOU KRIZE?
- O JAKÝ ROZSAH KRIZE (ZEMĚ, REGION, OBLAST PODNIKÁNÍ) SE JEDNÁ?
- EXISTUJE JEŠTĚ VÝZNAMNĚJŠÍ PROBLÉM, NENÍ TO JEN ŠPIČKA LEDOVCE?
- OBJEVÍ SE JEŠTĚ NOVÉ PROBLÉMY?
- CO SE STANE V NEJHORŠÍM MOŽNÉM PŘÍPADĚ?
- JAK NASTALÉ SITUACE MŮŽE VYUŽÍT (ZNEUŽÍT) NĚKDO JINÝ?
- JAK BUDE REAGOVAT OKOLÍ A CÍLOVÉ SKUPINY?
- JAKÉ ČASOVÉ TERMÍNY JSOU NYNÍ ROZHODUJÍCÍ?
 - ▲ časový průběh faktických událostí
 - ▲ uzávěrky médií
 - ▲ dostupnost informací

Strategická rozhodnutí



**JAKÁ KOMUNIKAČNÍ STRATEGIE?
AKTIVNÍ NEBO PASIVNÍ KOMUNIKACE?
CÍLOVÉ SKUPINY?
S KÝM BUDEME SPOLUPRACOVAT?
ÚROVEŇ KOMUNIKACE?**



Strategická rozhodnutí

STRATEGIE KOMUNIKACE?

AKTIVNÍ NEBO PASIVNÍ?

CÍLOVÉ SKUPINY?

S KÝM BUDEME SPOLUPRACOVAT?

ÚROVEŇ KOMUNIKACE?

Auto ESA

Zkušenosti
Standy Berkovec: Auto ESA

1. Jaký je Vaše zkušenost s nákupem vozidla v Auto ESA?
Vynikající. Bylo to jako sen. Díky vašemu rozšíření z ČR a nabídce jsem získal vozidlo, které jsem si vždy přál. Díky vám se můžu těšit z krásného auta. Děkuji vám za všechno.

Peugeot 206 1.4, 55kW
Cena: 45 000 Kč
30 000 Kč

Škoda Fabia 1.4 Classic, 65kW
Cena: 19 900 Kč

Citroën C5 2.0 HDI, 89kW
Cena: 35 000 Kč

Škoda Octavia 1.8TDI, 81kW
Cena: 32 000 Kč



3D typy komunikačních strategií

DEAL

Přiznání odpovědnosti

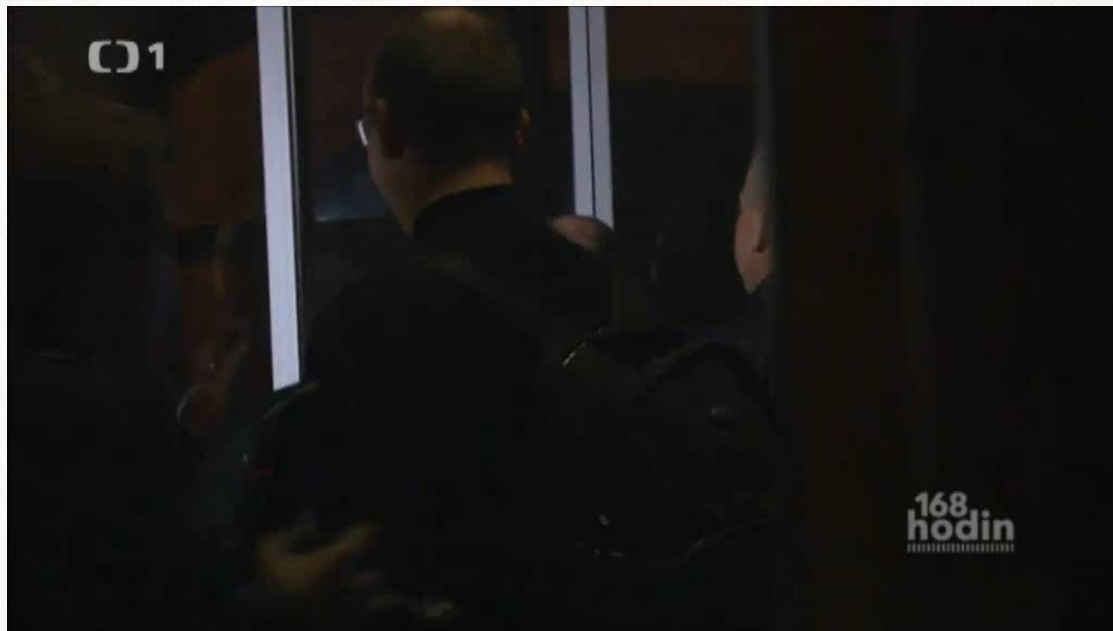
DIMINISH

Relativizace odpovědnosti

DENY

Odmítnutí odpovědnosti

Komunikace v krizi



Pravidlo 3R

REPENT

Lítost je nezbytná
emoce pro krizovou
komunikaci

REPAY

Odškodnění
postižených, podpora.

REFORM

Co se udělá pro to, aby
se situace neopakovala.



Principy komunikace s médii v krizové situaci

1. BUĎTE ČESTNÍ – NIKDY NELŽETE, NEMŮŽETE-LI ODPOVĚDĚT ŘEKNĚTE TO A NEKLIČKUJTE
2. BUĎTE PŘESNÍ. ZÍSKEJTE SI POTŘEBNÉ INFORMACE. NESPEKULUJTE.
3. CHRAŇTE SVÉ ZÁJMY. NEHCETE-LI ODPOVĚDĚT, UVEĎTE PROČ.
4. RESPEKTUJTE TERMÍNY MÉDIÍ. DODRŽUJTE DOHODY A SLIBY.
5. UKAŽTE VHODNÉ EMOCE (LÍTOST, SEBEJISTOTU)
6. NENECHTE SE VYVÉST Z MÍRY
7. NEŘÍKEJTE NIC OFF-RECORD (VÝJIMKY PEČLIVĚ UVAŽTE)
8. PAMATUJTE, ŽE OBSAH SLOV TVOŘÍ 20% SDĚLENÍ, POZOR NA NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACI



**NÁSTROJE KRIZOVÉ
KOMUNIKACE**

A man in a white dress shirt and a blue striped tie is looking down at a document he is holding. The background is a blurred office setting with a window.

TISKOVÁ ZPRÁVA

Téma: Nástroje krizové komunikace

TISKOVÁ KONFERENCE

Téma: Nástroje krizové komunikace





KRIZOVÁ INZERCE

Téma: Nástroje krizové komunikace



MEDIÁLNÍ LOBBING

Téma: Nástroje krizové komunikace

KRIZOVÝ WEB + Sociální sítě

Téma: Nástroje krizové komunikace

The screenshot shows the BP website's 'Gulf of Mexico restoration' page. At the top, there is a navigation bar with links for 'Contact us', 'Reports and publications', 'BP worldwide', 'Home', and 'New: Cookie information'. A search bar is also present. Below the navigation bar, a breadcrumb trail reads 'You are here: BP Global > Gulf of Mexico restoration'. The main content area features a large image of people fishing on a pier with the text 'BP is committed to the Gulf of Mexico'. To the left of this image is a vertical menu with links: 'Committed to the Gulf', 'Restoring the environment', 'Restoring the economy', 'Claims information', 'Back to work in the Gulf of Mexico', 'Supporting long-term research', 'Investigations and legal proceedings', 'Deepwater Horizon accident and response', and 'Contacts'. Below the main image, there is a section titled 'We are helping economic and environmental restoration efforts in the Gulf Coast as part of our ongoing commitment to the region following the Deepwater Horizon accident in 2010'. This section is divided into three columns: 'Sustainability reporting survey' (with a 'Complete the survey' link), 'Restoration projects' (with an 'Early restoration projects' link), and 'Legal proceedings' (with a 'Find out more' link). To the right of the main content is a 'BP in the United States' section featuring a map of the US with various icons and a 'Join the conversation' section with social media icons for Twitter, Facebook, and YouTube.

bp

Contact us | Reports and publications | BP worldwide | Home | New: Cookie information

Search **Go**

About BP | **Products and services** | **Sustainability** | **Investors** | **Press** | **Careers** | **Gulf of Mexico restoration**

You are here: [BP Global](#) > [Gulf of Mexico restoration](#)

Gulf of Mexico restoration

BP is committed to the Gulf of Mexico

- Committed to the Gulf
- Restoring the environment
- Restoring the economy
- Claims information
- Back to work in the Gulf of Mexico
- Supporting long-term research
- Investigations and legal proceedings
- Deepwater Horizon accident and response
- Contacts

Restoring the environment
Working with government agencies to assess potential injuries to natural resources

Restoring the environment | Restoring the economy

We are helping economic and environmental restoration efforts in the Gulf Coast as part of our ongoing commitment to the region following the Deepwater Horizon accident in 2010

Sustainability reporting survey

Two weeks left to provide your feedback and generate £5 for the British Paralympic Association

Complete the survey

Restoration projects

BP has committed up to \$1 billion to early restoration projects across the Gulf

Early restoration projects

BP in the United States

BP in the United States
An overview of our business, investments and commitments

- Alternative energy in the US
- US jobs and careers
- The future of energy

Join the conversation: [Twitter](#) [Facebook](#) [YouTube](#)

How we responded

A summary of the accident along with information on how we responded

Find out more

Legal proceedings

Information on investigations and legal proceedings following the Deepwater Horizon accident

Find out more



**KRIZOVÝ MANUÁL
A KRIZOVÉ
TRÉNINKY**

Jak se připravit na krizovou komunikaci?

KRIZOVÉ PROCEDURY A KRIZOVÝ TÝM: MANUÁL

- PŘÍPRAVA / REVIZE
- AUDIT
- ANALÝZA KRIZE

KRIZOVÉ SIMULACE A TRÉNINKY

Krizový manuál



KRIZE



KRIZOVÝ TÝM



KRIZOVÉ PROCEDURY



CÍLOVÉ SKUPINY
KOMUNIKACE



VZORY
DOKUMENTŮ

LOREM I



Jan Kučmáš, m: +420 724 341 398, jan.kucmas@amic.cz