

# CRISIS MANAGEMENT



Una **crisi aziendale** può mettere in pericolo:

- la **reputazione**
- la **credibilità** di un'impresa
- il **valore** stesso del **brand** e la sua **Equity**

*Il sistema macroeconomico globale continua a cambiare.*

È importante che le organizzazioni assorbano la cultura del **Crisis Management**.

## DIFFERENZA TRA CRISIS MANAGEMENT E CRISIS COMMUNICATION

### Crisis Communication

Insieme di interventi di comunicazione realizzati da un'organizzazione per fronteggiare una crisi più o meno improvvisa.

### Crisis Management (CM)

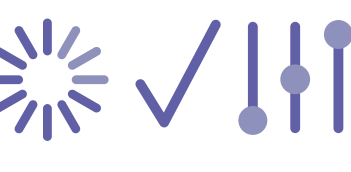
Applicazione di conoscenze, capacità, strumenti e tecniche impiegate per minimizzare l'impatto complessivo delle crisi sull'organizzazione e sull'ambiente esterno.

Il **CM** richiede una **gestione proattiva** e **definisce le attività** da mettere in atto **prima, durante e dopo** l'evento critico per proteggere l'organizzazione da eventuali danni economici e di reputazione.

**SI COMPONE DI 3 FASI**

### RESEARCH

Fase pre-crisi in cui vengono messi in atto una serie di **meccanismi di prevenzione**, tra cui l'**analisi delle aree vulnerabili** e la **predefinizione di un comitato e di un piano di crisi**.



### RECOVERY

Fase post-crisi in cui si attuano il **monitoraggio delle azioni intraprese** funzionali per migliorare i meccanismi di prevenzione e preparazione.

### RESPONSE

Fase di gestione durante la crisi in cui si agisce attraverso una serie di **azioni concrete**.

## AZIONI DA INTRAPRENDERE PRIMA CHE SI VERIFICHINO UN'EMERGENZA

**1** **Identificare, adottare e divulgare valori condivisi** con tutti gli interlocutori interni ed esterni.

**2** **Costruire relazioni solide** e basate sulla **fiducia** con stakeholder e opinion leader.

**3** Creare un **crisis team** composto da persone con competenze diverse in base a determinate situazioni.

**4** Non farsi trovare impreparati e progettare una **pianificazione** di azioni e procedure da attuare:

✓ *Elaborazione di una lista di possibili aree di crisi e un'ipotesi di procedura per risolverle*

✓ *Creare una matrice rischio/danno*

✓ *Creare una matrice probabilità/gravità*

✓ *Applicazione della procedura con simulazioni (crisis training) di scenari di crisi*

✓ *Raccolta dei risultati e dei feedback ottenuti*

✓ *Implementazione sulla base dei feedback raccolti*

## AZIONI DA INTRAPRENDERE DURANTE UNA SITUAZIONE DI EMERGENZA



### Essere sinceri

Nascondere i problemi li aggrava, rendendosi più colpevoli agli occhi di tutti.



### Pensare al peggio

Immaginare lo scenario peggiore e non lasciare nulla al caso curando ogni minimo dettaglio.



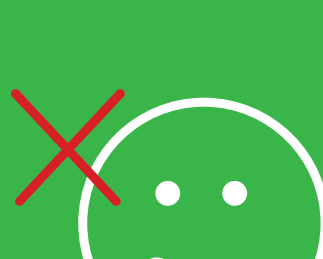
### Cambiare il modo di approcciarsi al problema

Ipotizzare cosa potrebbe succedere se si fosse costretti a cambiare persone e processi. Aiutare il team ad individuare gli errori commessi per non ripeterli più.



### Interagire con il mondo circostante

Definire una politica di comunicazione proattiva, puntuale e chiara nei confronti degli attori della crisi. Comunicare all'esterno i provvedimenti in atto per assicurare che il problema è stato identificato e che sono state prese delle decisioni.



### Non lasciarsi scoraggiare

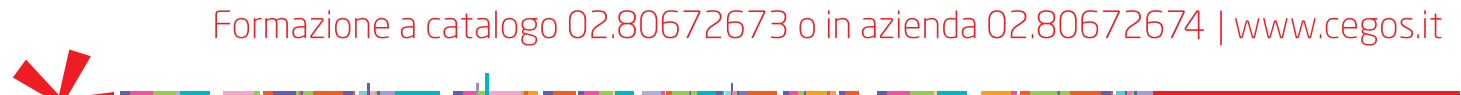
Con la giusta preparazione e reattività è possibile gestire qualsiasi crisi ed uscirne più forti di prima.

“ *La crisi può essere una vera benedizione per ogni persona, perché è proprio la crisi a portare progresso.* ”

*Albert Einstein*

Contattaci per sviluppare questi temi nella tua azienda

Formazione a catalogo 02.80672673 o in azienda 02.80672674 | [www.cegos.it](http://www.cegos.it)



BEYOND KNOWLEDGE\*