

cdn comunicação
corporativa



cdn comunicação
corporativa

COMUNICAÇÃO: FATOR CRÍTICO NA GESTÃO DE CRISES

ANDREW GREENLEES

Vice-presidente da CDN Comunicação Corporativa

Membro do Conselho Diretivo da Abracom

VOCÊ ESTÁ PREPARADO?



VOCÊ ESTÁ PREPARADO?

- Crise é o acontecimento que altera drasticamente o funcionamento de uma instituição e ameaça a sua imagem e reputação
- A crise afeta pessoas, gera reações, tem impacto sobre a atividade da instituição
- A crise é um momento definidor na vida de empresas e instituições
- A forma de gerenciar uma crise é fundamental para a continuidade da marca e dos seus objetivos
- Crise não é só acidente, explosão, acusação...

TENHA UM PLANO

86% das crises são previsíveis - *Institute for Crisis Management*



Identificar áreas críticas: não tapar o sol com a peneira

Formar Comitê de Crises: Presidência, Jurídico, RH, áreas técnicas e COMUNICAÇÃO – coordenador dedicado

Manual de procedimentos/ treinamento

Atenção às vítimas durante a crise e depois:
fator crítico
Metrô SP

COMUNICAÇÃO FAZ A DIFERENÇA

- Não se trata de esconder erros ou fragilidades, mas de esclarecer
- Evitar versões equivocadas
- Informação circula com enorme rapidez
- Clima emocional
- Conhecer os públicos envolvidos e formas de contatá-los
- Manter a confiança dos públicos interno e externo
- Manter a comunicação depois da crise



IMPRENSA: CANAL COM A OPINIÃO PÚBLICA



Monitoramento



Porta-voz ou comunicado



**Atender demandas, não necessariamente
responder**

cdn comunicação
corporativa

Obrigado!
andrew@cdn.com.br