

HUR KAN SOCIALA MEDIER ANVÄNDAS FÖR KRISKOMMUNIKATION?

19 OKTOBER 2016

Jeanette Fors-Andrée

EN FANTASTISK MÖJLIGHET



- Lägga grunden i fredstid – långt innan krisen kommer
- Ta ett samlat grepp när drevet går



LÄGG GRUNDEN I FREDSTID

Sociala medier får inte ses
som en isolerad entitet

Engagera och
inspirera

Inkludera rutinerna
i den övergripande
krisplanen



Bygg relationer
med dina
målgrupper

Skriv inget du inte
skulle skrika rakt
ut på torget

Fastställ mandat
och rutiner

Lova inget som du
inte kan hålla

SÅ GÖR DU NÄR DREVET GÅR



1

Arbeta strukturerat och systematiskt – redan från början. Annars är det lätt att tappa kontrollen och känna att man blir ”belägrad”.



2

Bekräfta väldigt tidigt att du uppmärksammat kritiken. Kan du inte bemöta direkt utan måste ta reda på fakta, säg att du återkommer med svar så snart som möjligt.



3

När ett eventuellt drev är under uppsegling och bedömningen är att kritiken kan komma att eskalera, var då snabb med att själv skriva en uppdatering.



4

Om du har agerat fel gäller samma principer som i annan kriskommunikation:

- Besvara de mest kritiska frågorna
- Förklara och ge dina bästa argument
- Visa förståelse för kritiken
- Be om ursäkt för det som skett
- Tala om vilka åtgärder du vidtar



5

Besvara kritiken där den uppstår men plocka också hem diskussionen till en egen kanal där du kan utveckla din syn på vad som har hänt och berätta din story på ditt sätt.



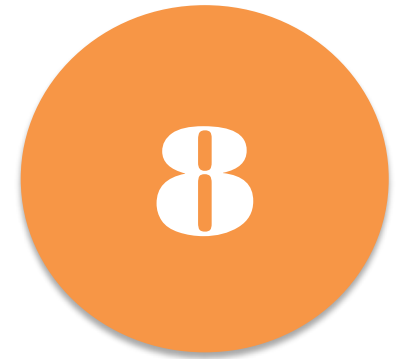


Skapa närhet till epicentrum, till själva händelsen. Fota den återkallade produkten, länka till nyheten där kritiken uppstod och underlätta för andra att sätta saker i sitt sammanhang.



Om du tappas kontrollen över situationen och känner att du inte mår med tempot i kommentarsfälten, skriv egna uppdateringar och tänk tematiskt.





Var tyst ibland.



LIVSMEDELSFÖRETAGEN
The Swedish Food Federation



Radera, dölj eller blockera personer när du måste. Det är väldigt viktigt att vara öppen även med kritik på sociala medier. Men det finns också en gräns för vad som bör tillåtas.



10

Följ upp frågan och glöm inte det interna arbetet. All framgångsrik krishantering handlar om konkreta förbättringsåtgärder.

