




## SET kryzysowy

MB Konsulting MONIKA BEBNOWSKA  
Warszawa, kwiecień 2017

A lighthouse with a red lantern room stands on a rocky island. A massive, dark, crashing wave is breaking over the lighthouse, sending a large plume of white water and spray into the air. The sky is overcast and grey. The lighthouse is white with a red lantern room and a black railing. The wave is dark and turbulent, with a large white plume of water and spray. The lighthouse is on a rocky island, and the sea is rough with whitecaps. The overall scene is dramatic and emphasizes the power of nature and the vulnerability of the lighthouse.

Every organisation  
is vulnerable to crisis.  
If you don't prepare,  
you **WILL** take more damage.

Jonathan Bernstein

# Oferuję przygotowanie firmy na potencjalną sytuację kryzysową w mediach – w dwóch etapach:

01

Działania prewencyjne – szkolenie i wypracowanie procedur komunikacji w sytuacji kryzysowej, jeśli w firmie nie ma jeszcze takiego dokumentu wewnętrznego.

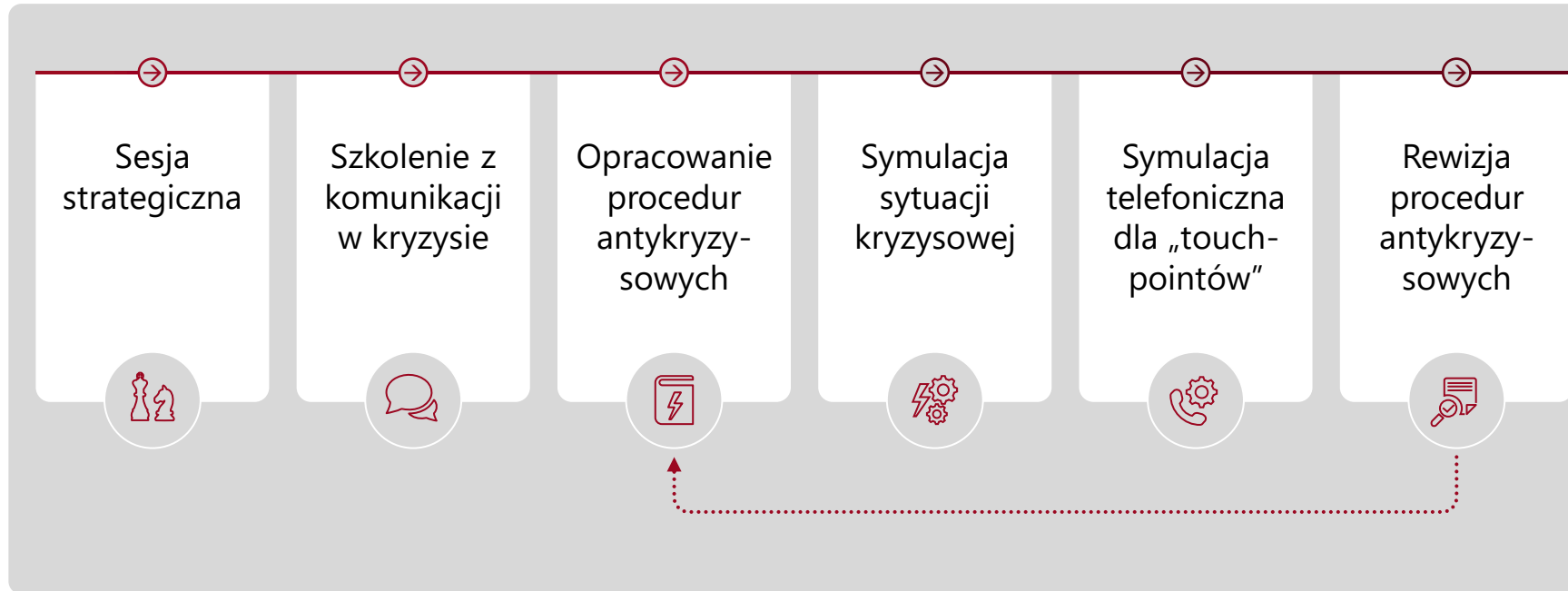


02

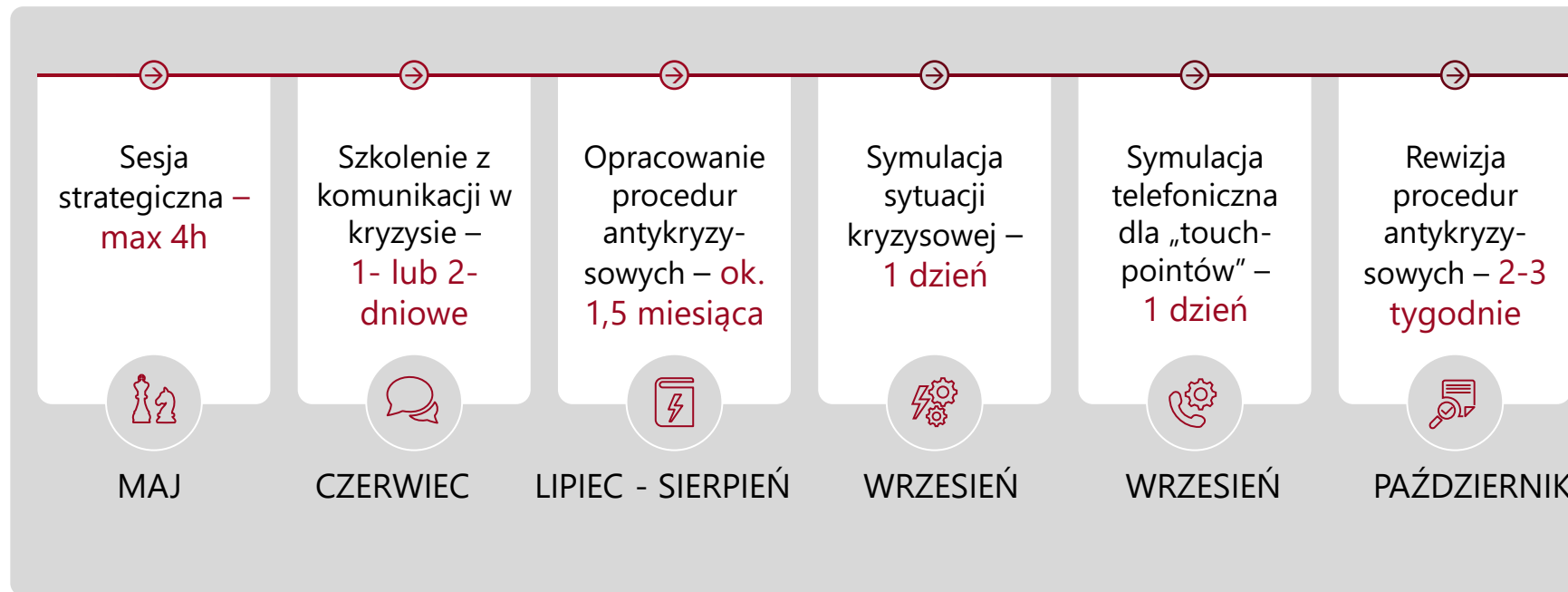
Audyt procedur antykryzysowych – jeśli firma już je posiada – sprawdzenie, czy pracownicy są zaznajomieni z procedurami i w razie potencjalnego kryzysu będą wiedzieli co robić.



# Proces przygotowania firmy na ewentualny kryzys w mediach w 6 krokach:



## Przykładowy harmonogram współpracy:



01

## Działania prewencyjne



# Działania prewencyjne na wypadek sytuacji kryzysowej:

01

**Sesja strategiczna**  
– mapowanie obszarów kryzysogennych dla organizacji



**Szkolenie z komunikacji w sytuacjach kryzysowych,** w tym wystąpienia przed kamerą



**Opracowanie procedur** na wypadek kryzysu – „książki kryzysowej”



**Szkolenie wdrożeniowe** dla członków sztabu kryzysowego





# Sesja strategiczna – kluczowe narzędzie na pierwszym etapie przygotowań do kryzysu

01

**Uczestnicy:**  
do 5 kluczowych  
osób w firmie,  
które w razie sytuacji  
kryzysowej wejdą  
w skład sztabu  
kryzysowego



## Ramowy program

Mapowanie  
ryzyk  
– wewnątrz  
i na zewnątrz  
organizacji

Mapowanie  
inter-  
sariuszy  
firmy

Analiza  
struktury  
firmy i  
kanałów  
komunikacji

Omówienie  
zasobów  
potrzebnych  
do zarządzania  
komunikacją  
w kryzysie

Raport po sesji  
– pierwszy  
dokument  
roboczy  
do opracowania  
„książki  
kryzysowej”  
(procedur)



02

## Audyt procedur antykryzysowych

# Mój *know-how*, który przekazuję firmie na drugim etapie przygotowań na ewentualny kryzys

02

Działania dla firm, które mają już opracowane procedury komunikacji i chcą je sprawdzić

**Symulacja sytuacji kryzysowej**  
– najbardziej realnej dla organizacji



**Symulacja telefoniczna**  
dla pracowników pierwszego kontaktu



**Rewizja procedur anti-kryzysowych**  
i aktualizacja



# Jak wygląda symulacja sytuacji kryzysowej

02

## Elementy realnego kryzysu wplecione w trening z komunikacji w sytuacjach kryzysowych



- ➔ Odbywa się na podstawie ustalonego z klientem scenariusza najbardziej prawdopodobnej sytuacji kryzysowej
- ➔ Biorą w nim udział członkowie sztabu kryzysowego i/lub inne osoby oddelegowane do komunikacji i zarządzania kryzysem w organizacji
- ➔ Podczas trwania symulacji uczestnicy otrzymują informacje stopniowo – w miarę upływu czasu wywołany sztucznie kryzys eskaluje i wymaga coraz większego zaangażowania różnych jednostek organizacyjnych i interesariuszy zewnętrznych
- ➔ W trakcie symulacji uczestnicy w bezpiecznych warunkach mają szansę przećwiczyć różnego typu zachowania i reakcje, a także odnieść się do istniejących procedur

# Co daje symulacja telefoniczna dla pracowników pierwszego kontaktu

02

## Symulacja telefoniczna dla pracowników recepcji, sekretariatów, ochrony, infolinii konsumenckiej



- ➔ Scenariusz symulacji obejmuje np. pytania dot. reklamacji, bieżących promocji, czy kampanii reklamowych, jak też innych drażliwych dla firmy tematów
- ➔ Każda rozmowa z wyznaczoną osobą (np. sekretarka, pracownik infolinii czy ochrony) jest rejestrowana
- ➔ Po symulacji powstaje raport z zapisem przeprowadzonych rozmów, oceną trafności reakcji zgodnie z procedurami, oceną skuteczności załatwienia sprawy, etc.
- ➔ Raport zawiera także rekomendacje dotyczące np. zmian czy uzupełnień w procedurach komunikacji w sytuacji kryzysowej

# Jak wygląda rewizja procedur antykryzysowych

02


## Rewizja procedur antykryzysowych pod kątem:

- ➔ **Nowego obszaru kryzysogenego**, który został zidentyfikowany przez klienta
- ➔ **Uzupełnienia procedur** o komunikację w kryzysie z mediami społecznościowymi
- ➔ **Innych sugestii i uwag**, które np. pojawiły się ze strony uczestników podczas symulacji
- ➔ **Uproszczenia** ich **pod względem treści** (np. skrócenia) lub opracowania bardziej czytelnej wersji graficznej



# Zapraszam do kontaktu

MB Konsulting Monika Bębnowska

 502 053 468

 [monika@mbkonsulting.com](mailto:monika@mbkonsulting.com)

---

