

Manejo de Crisis

Oct 11, 2011

Valentina Humar



Agenda

- Presentación
- Que es una crisis?
- Las cinco etapas de las crisis
- Los malos pasos
- Caso – Hipopotamos de Pablo Escobar

Intro....

Google™





Que es una crisis?

- Un acontecimiento que tiene el potencial de afectar la compañía, la organización o sus individuos de una forma negativa.
- Interrumpe las transacciones normales del día a día y puede llegar a amenazar la existencia de la entidad.

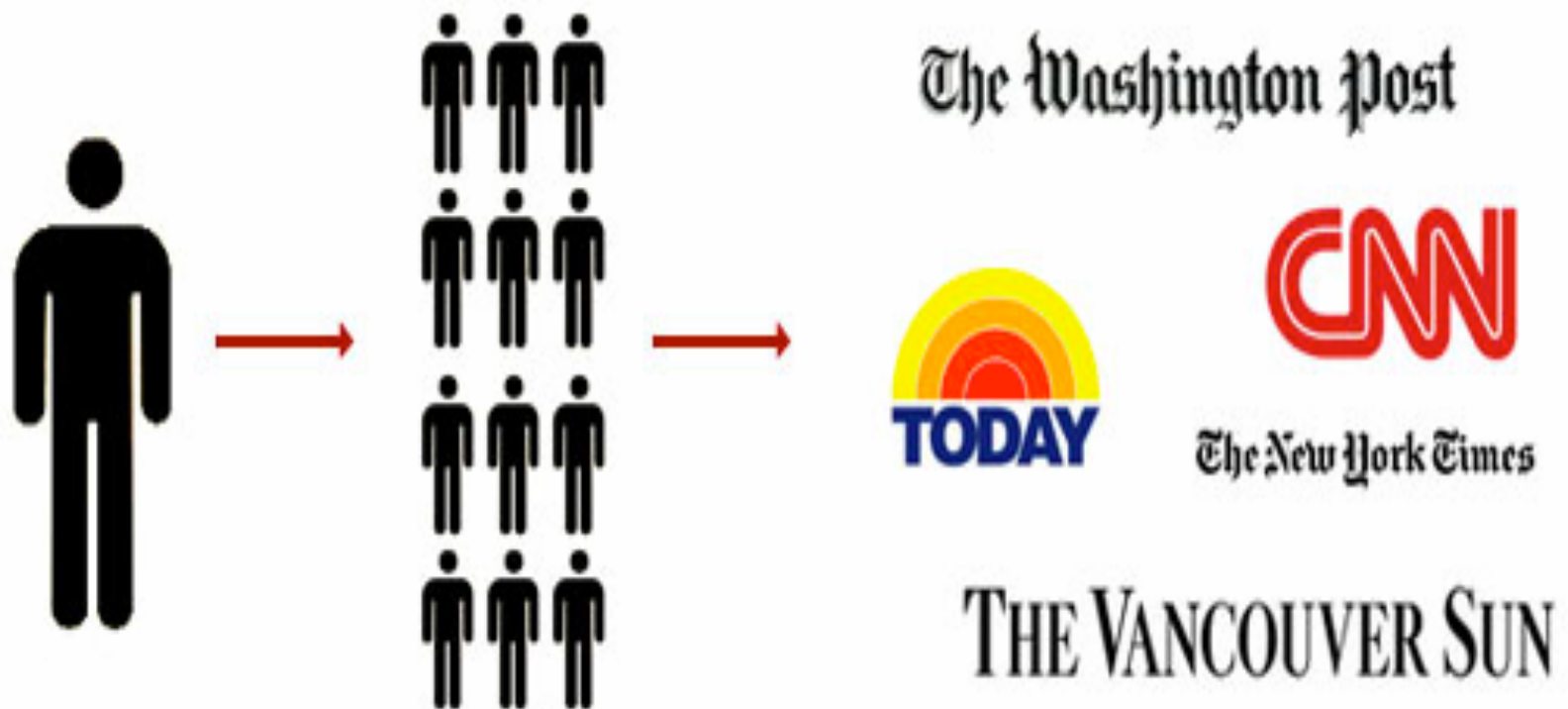
Tipos de Crisis

- Bancarrota
- Boycott
- Corrupción
- Abuso de drogas, alcohol etc
- Explosión
- Desastres naturales causados por el organización
- Escándalos personales
- Huelgas
- Productos defectuosos
- Accidentes
- Terrorismo

Algunos Ejemplos...



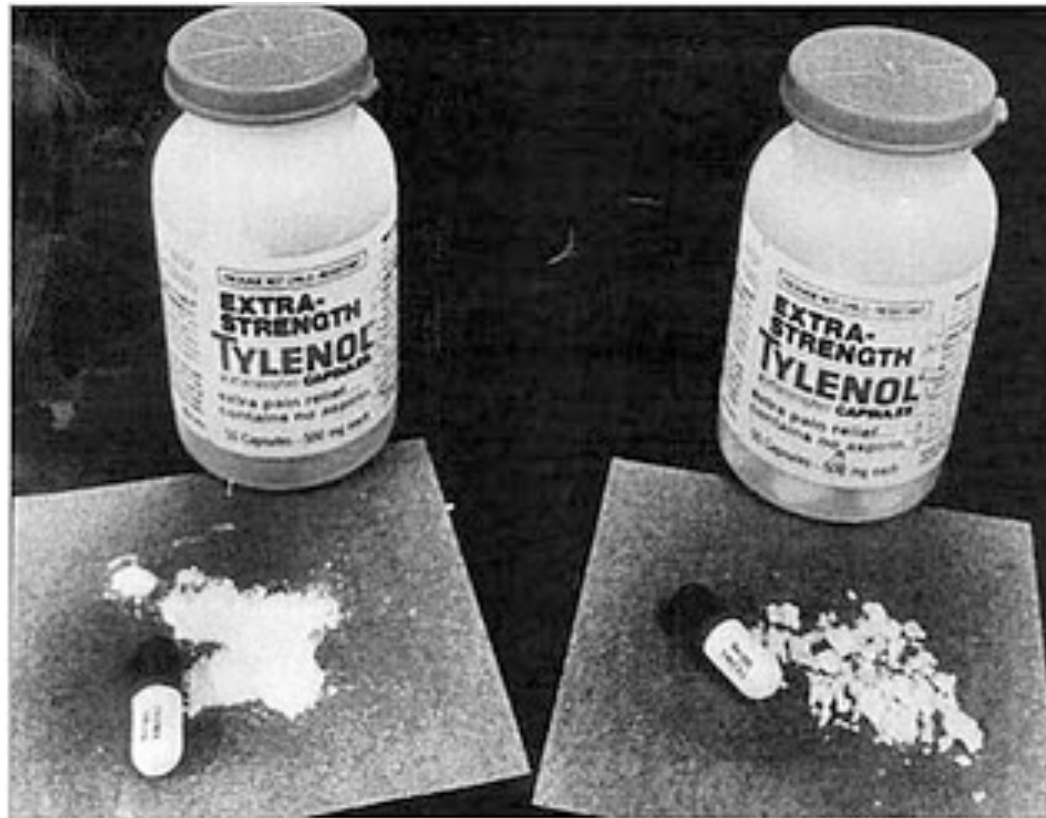
Manejo de Crisis versus Comunicación de Crisis



El manejo de crisis como ventaja competitiva

- Precio de las acciones
- Operaciones
- Moral de los empleados
- Relaciones de negocios
- Demanda de sus productos
- Foco estratégico

Y en el caso de Tylenol



Cuando la crisis no es bien manejada
los adversarios se aprovechan



Las Cinco Etapas de las Crisis

Detección



Prevención – Preparación



El caso de Pepsi



Contención



El caso de BP



Our company psychiatrists say now is the time to move onto the last phase of experiencing a tragedy, acceptance mixed with **forgetfulness**.

@BPGlobalPR



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá

Recuperación



El caso de Exxon

[Exxon Valdez oil spill - Wikipedia, the free encyclopedia](#)

[en.wikipedia.org/wiki/Exxon_Valdez_oil_spill](#) - Traducir esta página -
Bloquear todos los resultados de [en.wikipedia.org](#)

The **Exxon Valdez oil spill** occurred in Prince William Sound, Alaska, on March 24, 1989, when the **Exxon Valdez**, an oil tanker bound for Long Beach, California, ...

[Identified causes](#) - [Cleanup measures and ...](#) - [Litigation and cleanup costs](#)

[Imágenes de Exxon oil spill](#) - Informar sobre las imágenes



[Exxon oil spill in Mont. river prompts evacuations - Yahoo! News](#)

[news.yahoo.com/exxon-oil-spill-...](#) - [Estados Unidos](#) - Traducir esta página

3 Jul 2011 — Read '**Exxon oil spill** in Mont. river prompts evacuations' on Yahoo! News. Hundreds of barrels of crude oil spilled into Montana's Yellowstone ...

[Exxon Valdez oil spill](#)

[www.eoearth.org/.../Exxon_Valdez_oil_spill?top...](#) - Traducir esta página

9 Jun 2010 — The oil would eventually impact over 1100 miles of non-continuous coastline in Alaska, making the **Exxon Valdez** the largest **oil spill** to date in ...

[Oil Spills](#)

[library.thinkquest.org/CR0215471/oil_spills.htm](#) - Traducir esta página

The **oil spills** can damage the entire food chain in the area. What is the **Exxon Valdez Oil Spill**? The **Exxon Valdez** incident was a major **oil spill**. This **oil spill** took ...

[Teams gauge Exxon oil spill damage to Mont. river - US news ...](#)

[www.msnbc.msn.com/.../teams-g...](#) - [Estados Unidos](#) - Traducir esta página

4 Jul 2011 — Teams of federal and state workers are fanning out along Montana's Yellowstone River to gauge the environmental damage from a ruptured ...

Aprendizaje



El caso Toyota



Respuesta Efectiva...

- Tomar responsabilidad de la situación
- Tomar en cuenta los diferentes stakeholders y comunicarse con ellos de acuerdo a sus necesidades
- Las crisis no dan espera y menos los públicos afectados
- Considerar que “la mejor” opción normalmente es “la menos mala”

Por que tomar responsabilidad...

- Un estudio de la Universidad de Michigan demostró que compañías que demostraron ser responsables por la crisis superaron en un 14 al 19 por ciento a esas organizaciones que culparon a otros.

Que pasa cuando no se maneja bien la crisis?

- La mayoría de los daños a la reputación es autoinflingida
 - Dar la imagen de impotencia, desconocimiento o falta de responsabilidad afecta más a la compañía que la misma crisis
- La respuesta y no la severidad determina los daños
- La velocidad en la respuesta es vital
 - El silencio mata la reputación

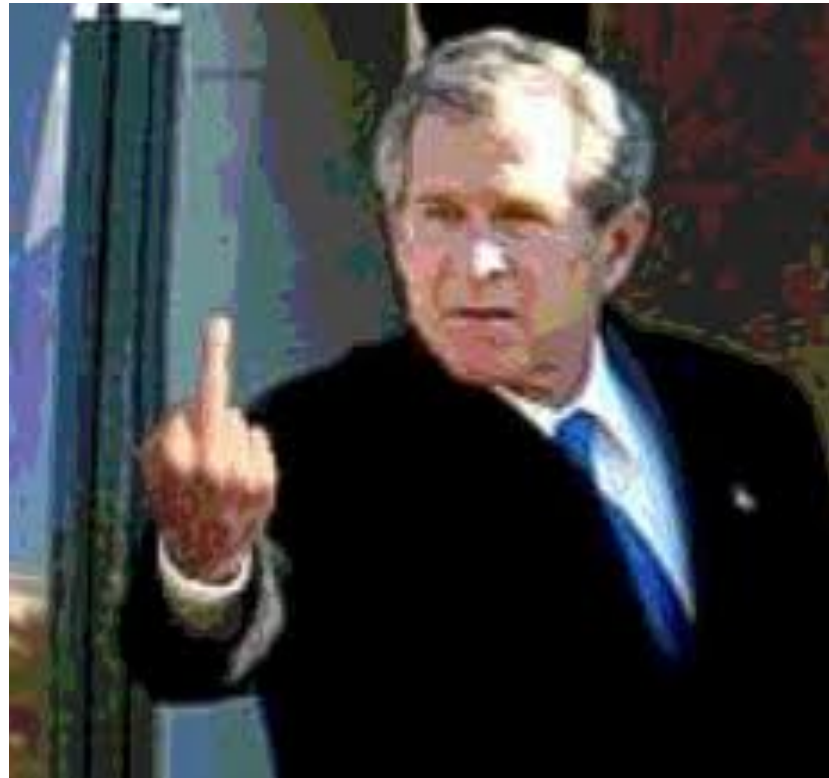


Malos pasos..

Negar la situación



Ignorar a las víctimas



No re-evaluar la estrategia

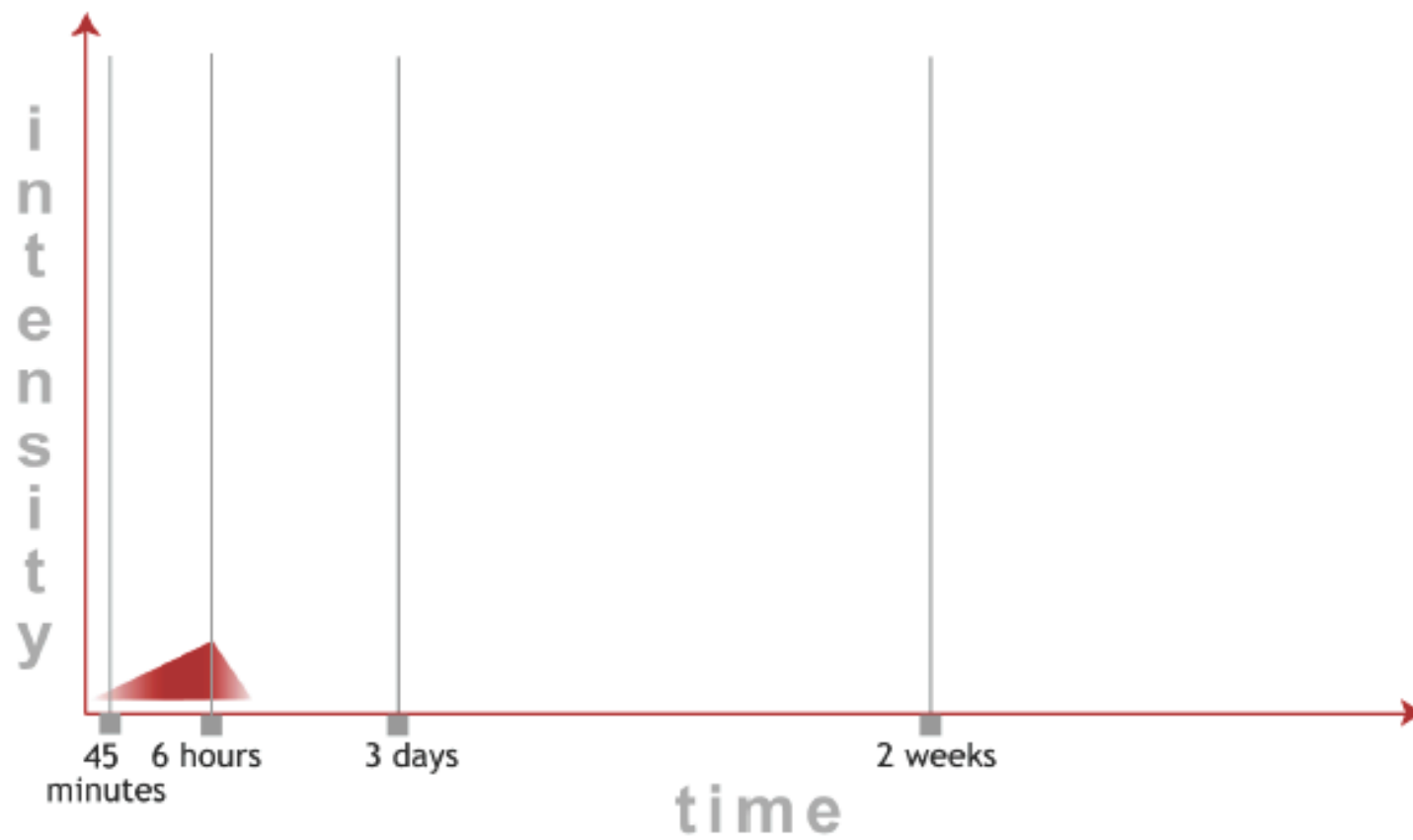


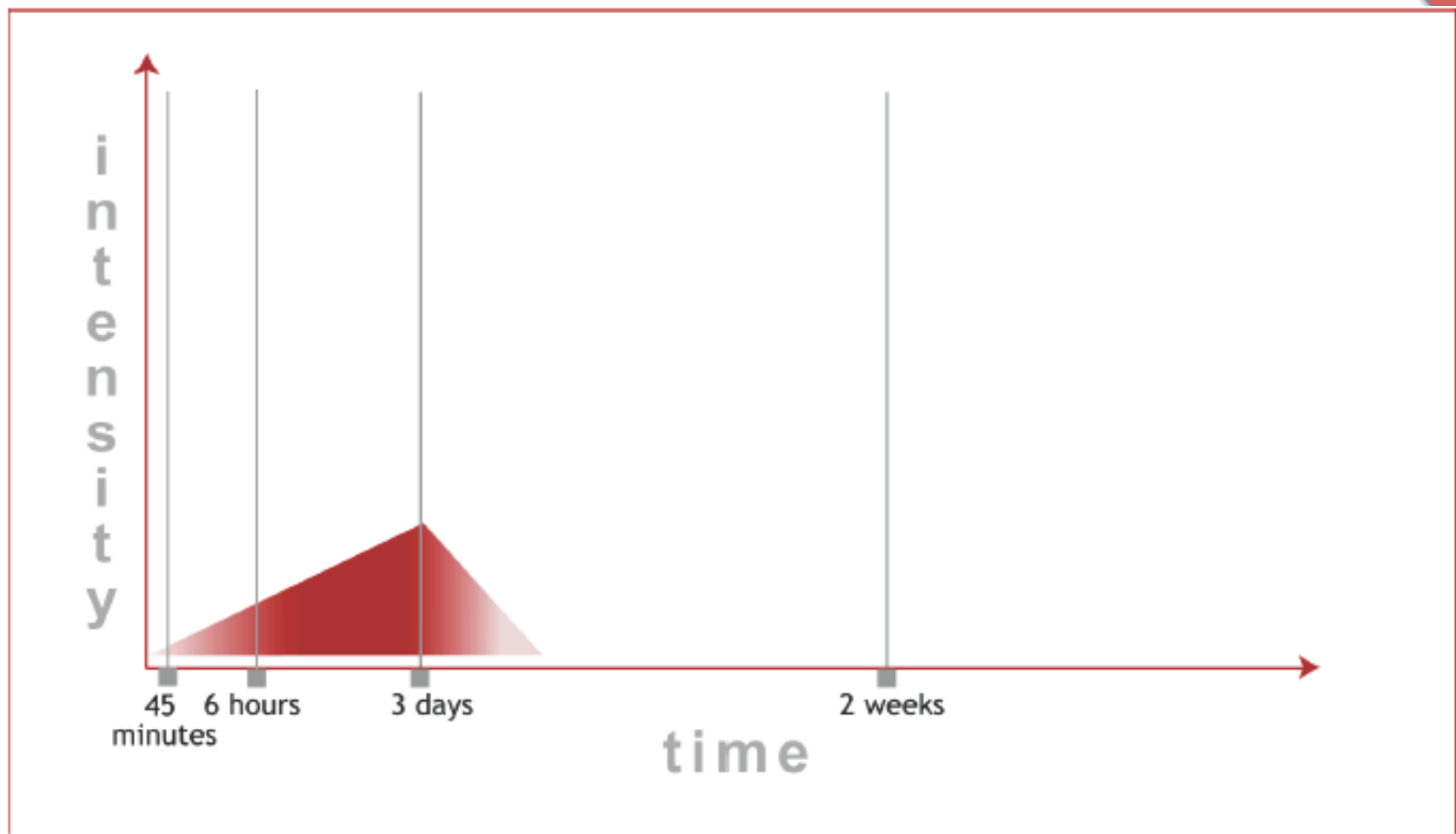
No responder rápidamente

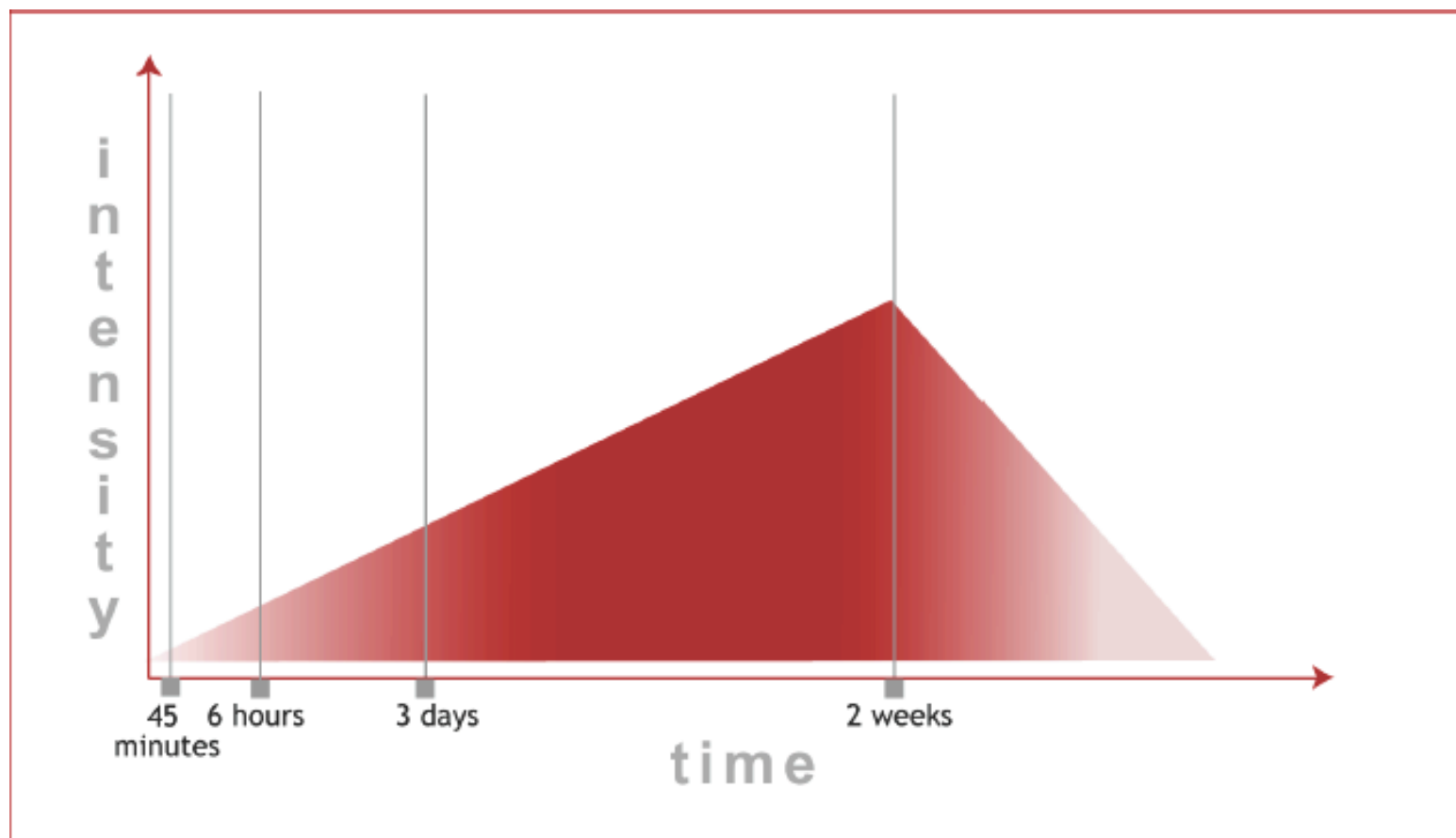


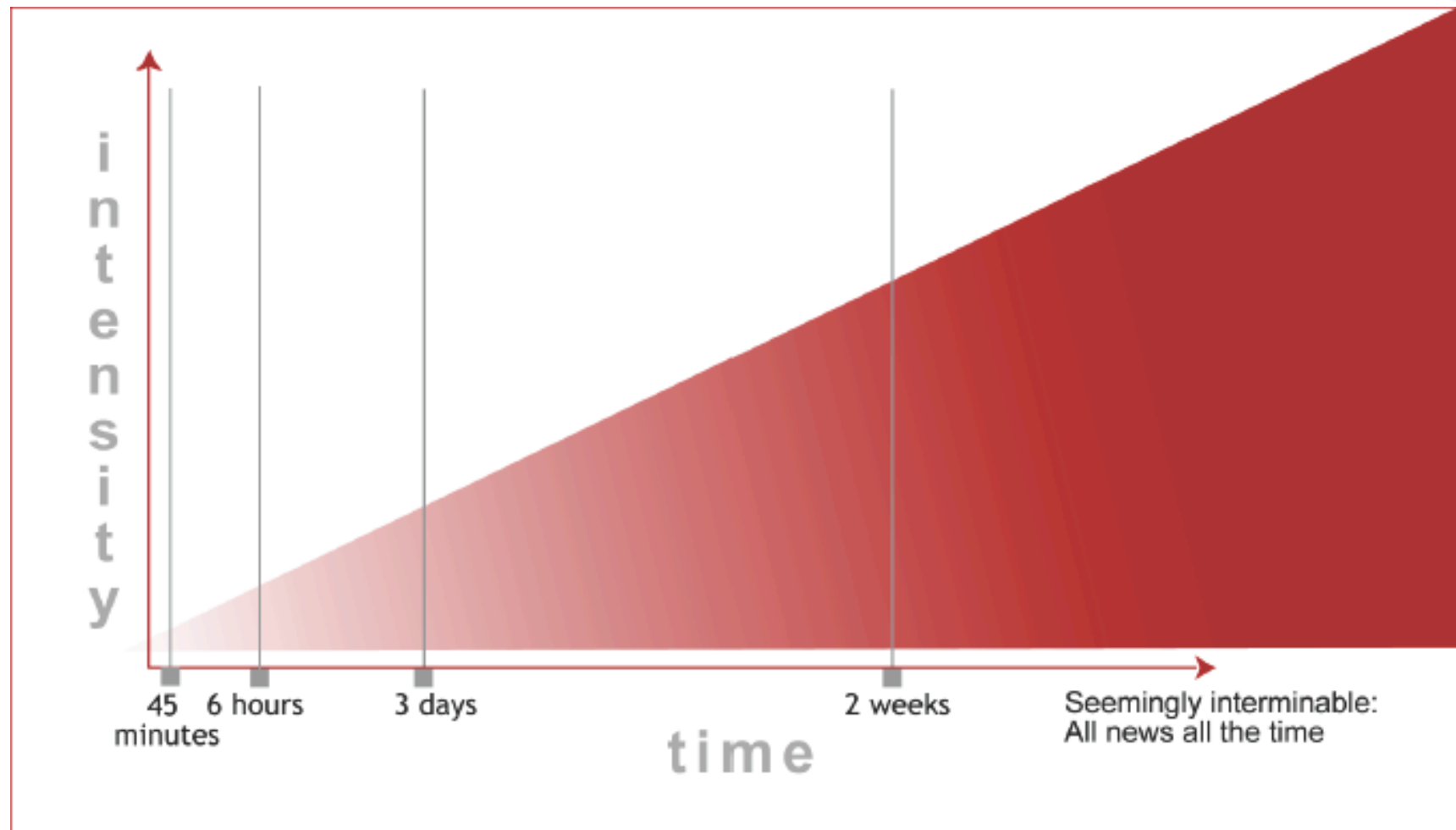
La Hora de Oro Durante las Crisis











Guardar silencio



Como saber cuando comunicar?



Cuatro Preguntas...

1. Aquellos públicos que nos importan esperan algo de nosotros?
2. El silencio será visto como indiferencia?
3. Hay otros grupos hablando de nuestra compañía?
4. Si esperamos, perderemos la habilidad de determinar los resultados?

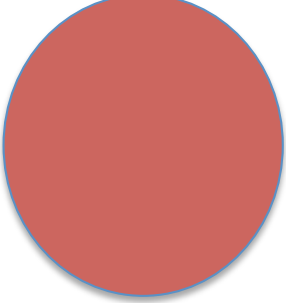
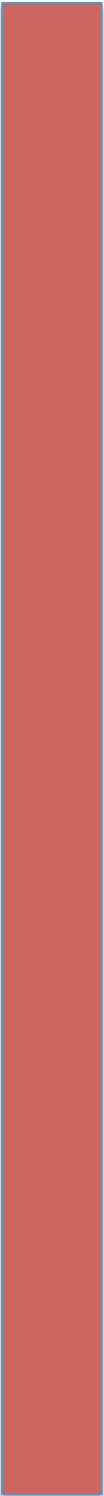


Si hay un **SI**

Deben dejar **la inercia, el miedo y
la falta de atención** y responder
ahora

Acciones tácticas

- Ruedas de prensa
- Redes sociales & website
- Boletines de prensa
- Eventos comunitarios
- Media training
- Eventos con empleados
- Newsletters



“We have to remember that
reputations are **won** or **lost** in
a **crisis**.”

Ken Chenault
CEO, American Express
Fortune, Oct. 1, 2007



El caso de los Hipopótamos



