

Los quince errores más comunes en el manejo de crisis

Convención
Asociación Relacionistas Profesionales de Puerto Rico
Enero 2018

Ana M. Echenique
Presidente
Comstat

Error #1:
No diferenciar los *Issues*
de las crisis

1

Tiempo para manejarla

- ❖ *Issues* - tiempo para planificar estrategias múltiples, neutralizar y minimizar.
- ❖ *Crisis*- las acciones deben ser inmediatas. ¡Se tiene que correr ahora!.

2

Falta de Información

- ❖ En un *issue* se tienen todos los datos necesarios.
- ❖ En las crisis no se cuenta con toda la información.

3

Duración

- ❖ La duración de las crisis es relativamente corta: horas o días.
- ❖ Los *issues* duran más: meses o hasta años.

4

Consecuencias

- ❖ Crisis: el impacto es severo e inmediato.
- ❖ *Issues*: implicaciones pueden ser neutralizadas o minimizadas en su manejo, a través del tiempo.

5

Intensidad de tiempo

- ❖ Crisis: son de alta intensidad: 24/7.
- ❖ *Issues*: son de intensidad media, pueden trabajarse en horas laborables.

6

Reactivo vs Proactivo

- ❖ Crisis: manejo reactivo
- ❖ *Issues*: manejo proactivo

American Express Login | Statement_May%202016%20 | Chipotle E. Coli And Norovir | There's a crisis at Chipotle

The Washington Post (WP Company LLC) [US] | washingtonpost.com/news/wonk/wp/2015/12/09/chipotle-food-outbreak-ecoli-reputation

Sections | Sign In | Subscribe

There's a crisis at Chipotle

Food poisonings and other challenges are threatening the darling of fast food's reputation

By Roberto A. Ferdman and Abha Bhattachar | December 9, 2015

Which restaurants have made comebacks after food scandals?



Recent food safety issues at Chipotle have put its reputation at stake. Here's a look back at which restaurants have survived food scandals in the past. (Monica Akhtar/The Washington Post)

Chipotle became the darling of the fast-food world by attracting millennials, blue-collar workers and even

1. A very bad sign for all but America's biggest cities

5:34 PM 5/23/2016

On Sunday the 12th of April 2009, two Domino's employees from a branch in North Carolina upload a film on YouTube

The footage is filmed while they are at work, showing disturbing images of themselves violating health codes with unsanitary actions, whilst preparing food e.g. putting cheese up his nose before putting it into sandwich etc.



Prezi

Make a copy | Share | Embed | Like

Public & reusable

Domino Case Study

Twitter/JayseDavid

Louisville, Kentucky 4:51 PM ET



PULLED OFF THE PLANE

UNITED DRAGS PASSENGER FROM OVERBOOKED FLIGHT

CNN 4:51 PM ET

THE LEAD

January: Uber's very bad year kicks off with #DeleteUber. 1/17



Money Sharma/AFP/Getty Images

It's been an extraordinarily rocky year for Uber. Its bad luck began in January when the #DeleteUber movement led to a flurry of account deletions by customers upset about the company's ties to President Trump. It lost more than 200,000 customers in just one weekend.

THE DAILY HERALD

1988 MAY 15TH • PUNAH, HAWAII

5 dead after taking Tylenol capsules filled with cyanide







THE DEAD were among those who took Tylenol capsules filled with cyanide, police said Tuesday. The capsules were found in a room at the Puna Hotel in Puna, Hawaii, where five people died.

The capsules were found in a room at the Puna Hotel in Puna, Hawaii, where five people died. The capsules were found in a room at the Puna Hotel in Puna, Hawaii, where five people died.



Credit Card Fraud Ring: U.S. Charges 18 People In Massive Fake Identity Scheme

News Column

Banking fraud ring bust

February 16, 2014

"This elaborate scheme involved the creation of thousands of fraudulent identities and bank accounts," she added.

NEWARK, N.J. — The convicted ringleader of a massive identity fraud operation that caused more than \$4 million in losses to banks, credit card companies and other lenders was sentenced to 12 years in prison Tuesday.

Queens men sentenced for \$1 million ATM skimming scheme (ICE - US Immigration and Customs Enforcement)
(Source: ICE - US Immigration and Customs Enforcement) February 21, 2014. Customs men sentenced for \$1 million ATM skimming scheme NEWARK, N.J. - Two Dominican natives now residing in Queens, N.Y., were...

\$21 billion, total financial loss attributed to identity theft in 2013
Source: U.S. Department of Justice, Javelin Strategy and Research 6/2013

Durant Police team up with Secret Service to bust fraud ring

Posted: Thu 5:29 PM, Jul 25, 2013

4 © 2014 FICO, Inc. Confidential. FICO



Error #2:
No contar con planes
preventivos

Los Planes Preventivos

Escenarios
potenciales

Públicos

Efectos y canales
de información

Equipo crisis y
contactos

Portavoz

Declaraciones
Preliminares

Centro de
Mando

Ensayos

Identificar
potenciales
situaciones
de crisis

- ❖ Huelga
- ❖ Emisión Gases
- ❖ Fuego
- ❖ Robo
- ❖ Fraude
- ❖ Hostigamiento

Identifique a
quién le
afecta

- ❖ ¿Empleados?
- ❖ ¿Consumidores?
- ❖ ¿Accionistas?
- ❖ ¿Legisladores?
- ❖ ¿Medios?

Efecto y canales de comunicación

- ❖ ¿Qué se espera que comunique?
- ❖ ¿Cómo llegará a sus públicos?

Equipo de crisis y contactos

¿Quiénes?

¿Roles?

¿Conocen el plan?

¿Dónde los buscamos?

Si no están, ¿quién los cubre?

Selección y entrenamiento al portavoz

- ❖ De alta jerarquía
- ❖ Principal y secundario
- ❖ Conocedores del tema
- ❖ Entrenados

Prepare
declaración
preliminar

!Transparencia!

... aunque tenga poca
información

Seleccione Centro de Mando

- ❖ Lugar de reunió, en y fuera de la empresa
- ❖ Equipada
- ❖ Backups

Ensaye

Ensaye

Ensaye

Error # 3:

Tardarse en contestar

- ❖ Evite rumores e información errónea.
- ❖ Sea usted la fuente responsable y transparente.
- ❖ Proteja su credibilidad.

❖ No es aceptable responder con “No News, good news” , “sin comentarios” o “no podemos hablar sin todos los hechos”.

❖ Tardarse demasiado genera:

❖ desconfianza,

❖ falta de sensibilidad

❖ y transmite que se esconde algo.



Error # 4:
Ser demasiado genérico

“¿Cómo que no tiene nada de información?”

“¡Lo que usted nos dice, ya lo vemos!”

- ❖ Decir cosas que son obvias, es como no decir nada.
- ❖ Sea transparente y dé información frecuentemente.



Update

Update

Update

Update

Update



Error # 5:
Evadir responsabilidad

- ❖ La reputación se protege con la credibilidad.
- ❖ Asuma responsabilidad:
 - ❖ si erró, pida excusas;
 - ❖ si no, dígalo también.
- ❖ No mienta, diga la verdad.

Error # 5:

Tratar a los periodistas como si fueran enemigos

- ❖ Están haciendo su trabajo.
- ❖ Si no le da información, la buscarán en otra parte.
- ❖ Cuando le habla al periodista, le habla al público.



Error # 7:
Hablar de más y
dejarse presionar

- ❖ Conteste según sepa la información, tan frecuente como sea necesario.
- ❖ No invente explicaciones sacadas de la manga.
- ❖ No exagere ni prometa algo si no está seguro de poder cumplirlo.



Error # 8 :
Olvidar la empatía



Las personas siempre vienen primero que cualquier otro tema.



Error # 9:

No comunicar plan de acción

- ❖ No hablar del plan de acción creará suspicacia y falta de credibilidad.
- ❖ Dar a conocer el plan de acción genera buena voluntad y credibilidad, comunica responsabilidad y protege reputación.
- ❖ El plan de acción correctivo es esencial en el manejo de crisis.



Error # 10:
Esconder a la alta gerencia

- ❖ Dependiendo de la crisis y su impacto, la alta gerencia deberá ser visible.
- ❖ Su presencia comunica que le da al asunto máxima prioridad y que lo está manejando de forma responsable.
- ❖ Su no presencia comunicará que no le importa lo sucedido, ni a quiénes afectó, que no es responsable y hasta que no se corregirá la situación.

Error # 11:
Que el que dé la cara sea el
abogado

- ❖ Crea suspicacia y hace pensar que “deben ser culpables porque pusieron al abogado a hablar o, mejor dicho, a no hablar”.
- ❖ Es necesario el balance entre el abogado, consejero legal y el de comunicaciones.
- ❖ Existen dos tribunales: el de Justicia y el del Pueblo.
- ❖ ¡Hay que aparecer en ambos!



Error # 12:

Olvidarse de los medios sociales o
no saber usarlos

On Sunday the 12th of April 2009,
two Domino's employees from a branch in North Carolina upload a film on
YouTube
The footage is filmed while they are at work, showing disturbing images of
themselves violating health codes with unsanitary actions, whilst preparing
food e.g. putting cheese up his nose before putting it into sandwich etc.

[Make a copy](#)[Share](#)[Embed](#)[Like](#)[Public & reusable](#)

Domino Case Study

- ❖ Los medios sociales son reflejo de la Opinión Pública.
- ❖ Establezca comunicación.
- ❖ Dé a conocer su información.
- ❖ Monitoree el sentir de los seguidores.
- ❖ No todo comentario es crisis, analice el movimiento.



Error # 13:
Ponerse a la defensiva



Error # 14:
Lenguaje demasiado técnico

- ❖ Las comunicaciones tienen que ser claras, concisas, entendibles y sencillas.
- ❖ No le habla a un especialista, es crucial entender.
- ❖ Explique los asuntos técnicos en arroz y habichuelas.
- ❖ Use ejemplos y gráficas que lo ayuden.

Error # 15:
Roles no definidos

- ❖ No saber el rol de cada uno, le hará perder tiempo.
- ❖ El conocer un plan preventivo de antemano y quién es responsable de hacer qué, le dotará de la agilidad, rapidez y efectividad necesaria para actuar y mantener el control.

Resumen Manejo Efectivo

- Comunicación sencilla, rápida y frecuente
- Portavoz creíble con buena proyección y de alto nivel gerencial
- A todos los públicos afectados o interesados
- Multimedial y multicanal
- En ciclo completo: suceso, plan correctivo, resultado
- Transparente, empática y responsable



Gracias

Ana M. Echenique
Presidente Comstat