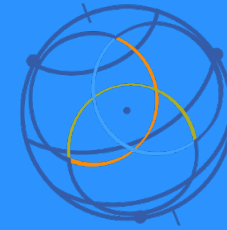


**FROM HASHTAGS TO HI-FIVES:**

# **Navigating the Social Media Storm with Grace and Grit**



**KNOW  
CRUNCH**  
learn • transform • thrive

**Angela Katsenis**

**MARKETING DIRECTOR OCM DIGITAL  
MEDIA,**

**KNOWCRUNCH INSTRUCTOR**

**Ένα brand που προετοιμάζεται είναι  
ένα brand που αντέχει**





**Τα προβλήματα ή κρίσεις  
εκδηλώνονται πρώτα στα  
social media.**

# Κρίσεις από τρίτους

Κακόβουλος ανταγωνισμός

Κακόβουλοι χρήστες

Απογοητευμένοι πελάτες

# Κρίσεις από την επιχείρηση

Σκάνδαλα

Διαρροές.

Ρατσισμός.

Σεξουαλική παρενόχληση.

Εργατικά.

Hacking

Καταστροφές

Περιβάλλον.

Ανθρώπινες ζωές.

**Δεν δημιουργούμε κρίσεις**



Habeeb Akande ✓

@Habeeb\_Akande · Follow



Dove apologised for 'racist' Facebook advert showing a black woman turning white after using @Dove lotion.



12:26 PM · Oct 8, 2017



♥ 149    Reply    Share

[Read 178 replies](#)

Προσοχή σε ηθικούς &  
κοινωνικούς κανόνες.





**Προσοχή στο πότε η  
επικαιρότητα είναι πράγματι  
ευκαιρία διαλόγου για το brand**





Charles M. Blow

@CharlesMBlow · Follow



. @hm, have you lost your damned minds?!?!?!

My H&M H&M Club Sign in

**H&M**

LADIES MEN KIDS H&M HOME SALE MAGAZINE #HM GALLERY

Printed hooded top  
£7.99

Green

Select size

1 1/2 2Y 2 4Y 4 6Y 6 8Y 8 10Y

Size Guide

Next Day Delivery. Nominated Delivery Slot, Pick-up in store and Standard Delivery in 2-3 days.

ADD TO SHOPPING BAG FIND IN STORE

DESCRIPTION DETAILS SHARE DELIVERY AND PAYMENT

Top in soft, printed sweatshirt fabric with a wrapover hood and ribbing at the cuffs and hem. Soft brushed inside.

5:31 AM · Jan 8, 2018



10.7K Reply Share

Read 1.8K replies

Προσοχή σε αμφιλεγόμενες δημοσιεύσεις

★ ★ ★ ★ ★ πριν από έναν μήνα

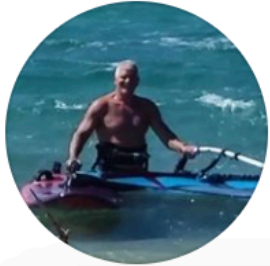
Και το ένα αστέρι με πολύ επιείκεια όμως ...με τέτοια συμπεριφορά προσωπικού , άθλιο service και τιμές στο θεό λες και είμαστε στο 2000 και χωρίς ταμπελιτσα για το σετ ξεπλωστρας όπως όλα τα διπλάνα beach bar , καλύτερα μετονομαστε το σε αίμα&αππος.και προσέξτε πως απαντάτε στους πελάτες που σας δίνουν τα λεφτά τους γιατί ούτε αποδείξεις δίνετε και δεν το χουμε σε τίποτα να κάνουμε καταγγελία...

👍 62

🔗 Κοινοποίηση

**Απάντηση από τον κάτοχο** πριν από έναν μήνα  
Ευχαριστούμε πολύ αξιοθρήνητε κατοικε της αποικιας τον Βερσαλλιών..αν σου ξαναβγουν τα ψηλά για διακοπές μη μας προτιμήσεις..

**Προσοχή σε ειρωνείες & προσωπικές επιθέσεις.**




**George Allayiannis**



Studied Bachelor's of  
Computer Science (BSCS)  
majoring in Software

 Find support or report

 Block

See options

**Προσοχή σε σβήσιμο comments  
& μπλοκάρισμα χρηστών**

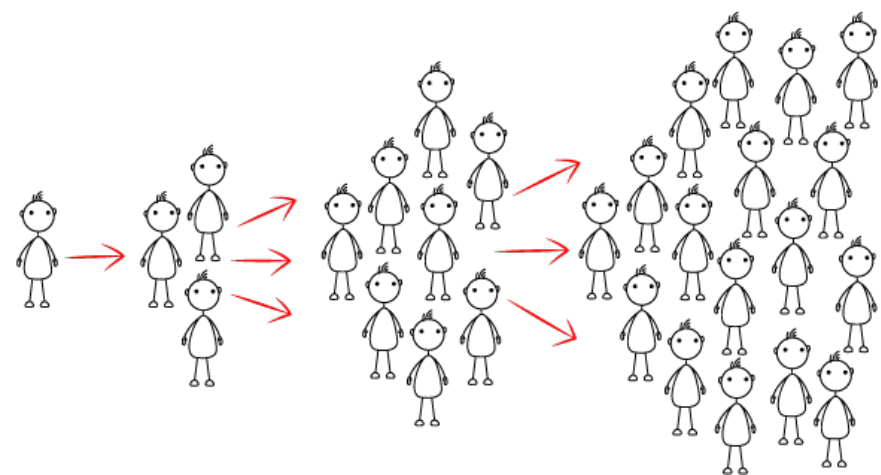
**Θα γίνουν νέα μέτωπα, θα αντιδράσουν &  
θα συνασπιστούν.**



**Οι χρήστες συσπειρώνονται  
εύκολα online εναντίον των  
brands.**



**Ταχύτητα**



Όλα συμβαίνουν ταχύτατα online.  
Ιδανική ανταπόκριση σε 5 λεπτά.

**Πόσο χρόνο χρειάζεται online ένα  
κακό μήνυμα να φτάσει σε 100.000  
ανθρώπους;**

*\*Ερευνα Business Knowhow.*





**Radio:**

1 μήνας



**TV:**

1 εβδομάδα



**Internet:**

3 μέρες



**Facebook:**

Μισή μέρα



**X:**

4 λεπτά!



# Προετοιμασία & Εξάσκηση

# CRISIS MANAGEMENT MANUAL

Before a crisis. During a crisis. After a crisis.

## Crisis management manual.

- ✓ Πότε απαντάμε.
- ✓ Πώς απαντάμε.
- ✓ Ποιος παίρνει τις σοβαρές αποφάσεις.

Εκπαιδεύουμε την ομάδα.



**Χτίζουμε μία πιστή online κοινότητα**

**Για να μας στηρίξει.**



**Εξασκούμαστε με crisis simulators**

**[Socialsimulator.com](https://socialsimulator.com)**

**[Socialmediasimulator.com](https://socialmediasimulator.com)**

**[Polpeo.com](https://polpeo.com)**

**[Immersivelabs.com](https://immersivelabs.com)**

**[Cyberbit.com](https://cyberbit.com)**

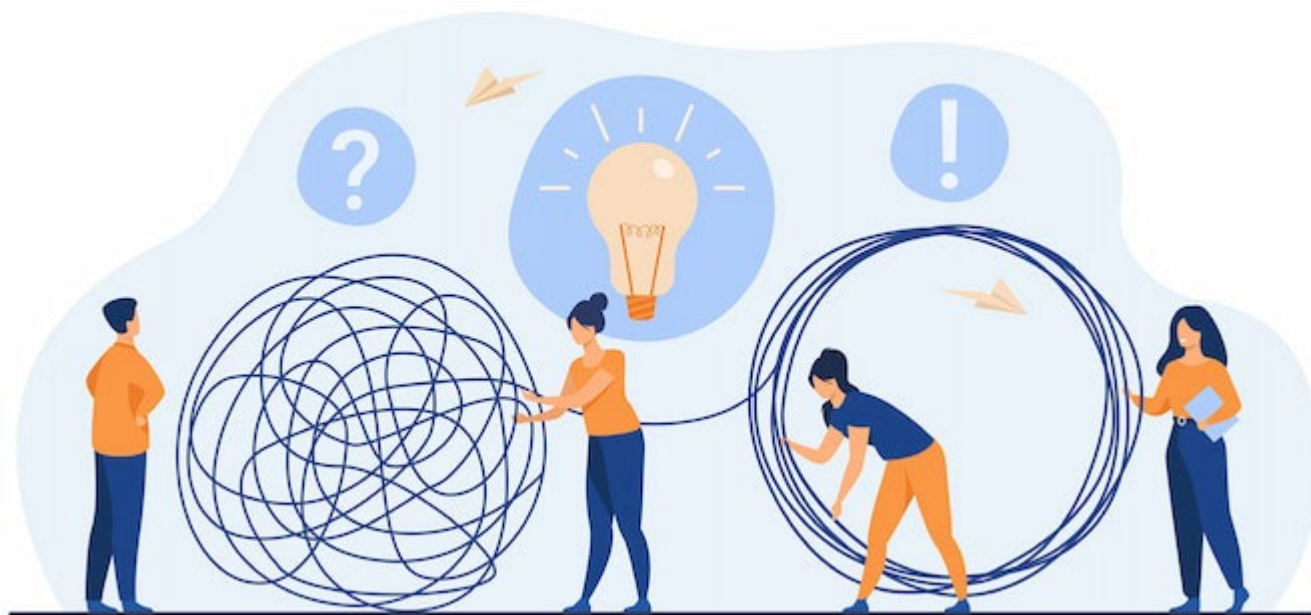
**[Crisis-solutions.com](https://crisis-solutions.com)**



**Ο κανόνας : εκπροσωπούμε ένα  
brand, όχι τον εαυτό μας**



# Διαχείριση κρίσεων



**Δημόσια Απάντηση**

**Απολογία**

**Ανακοίνωση με γεγονότα**

**«Επιστράτευση»  
community**



**Εκθέτουμε τα πάντα  
χρονολογικά.**



Starbucks

@Starbucks · Follow



We apologize to the two individuals and our customers for what took place at our Philadelphia store on Thursday.

We apologize to the two individuals and our customers and are disappointed this led to an arrest. We take these matters seriously and clearly have more work to do when it comes to how we handle incidents in our stores. We are reviewing our policies and will continue to engage with the community and the police department to try to ensure these types of situations never happen in any of our stores.



7:59 PM · Apr 14, 2018



16.4K



Reply



Share

[Read 14.1K replies](#)

επίσημη ανακοίνωση με  
απολογία

**Ξεπερνώντας την καταιγίδα**



## Ακούμε

Τα social listening εργαλεία μας παρακολουθούν όλες τις πλατφόρμες, ώστε αρνητικές αναφορές και παράπονα να αντιμετωπίζονται σε πραγματικό χρόνο

## Αναγνωρίζουμε

Τι συνέβη; Γιατί συνέβη; Πώς θα αντιμετωπιστεί;

## Εξετάζουμε

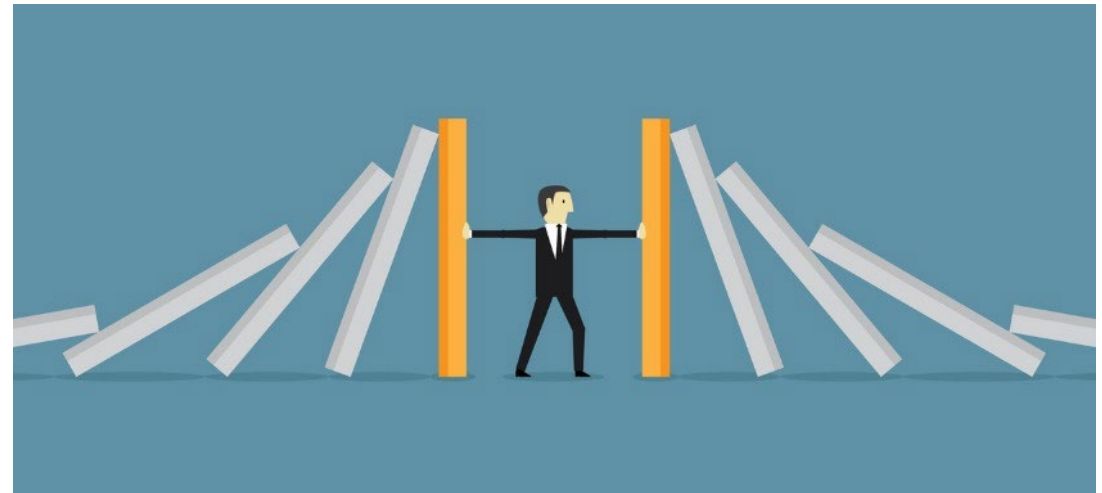
Το ΤΟV ταιριάζει στο επίπεδο της κρίσης. Απαντάμε με ταχύτητα, ειλικρίνεια, ενσυναίσθηση και διαφάνεια – με εξήγηση και συγγνώμη.

## Απαντάμε

Δημοσιεύουμε την απάντησή μας και τη συγγνώμη μας σε όλα τα σχετικά κανάλια, social media λογαριασμούς, websites και τύπο

**Διαχειριζόμαστε**  
έλεγχος, απάντηση,  
ανακοίνωση

**Προετοιμαζόμαστε**  
manual, simulators,  
community building





Eminent SEO

@EminentSEO · Follow



Who would have thought @KFC could turn a PR nightmare into a PR dream with an iconic FCK bucket?  
#kfc #fckbucket



6:51 PM · Aug 23, 2023



Reply



Share

[Read more on X](#)

Πώς το KFC μετατράπηκε σε FCK, για να αντιμετωπίσει μια κρίση

**Ο τρόπος**

**Κατανοώντας πώς εμφανίζεται  
μια κρίση, μαθαίνουμε πώς να  
την αντιμετωπίσουμε και πώς να  
αποφύγουμε επόμενες**

