

Formation de Community Manager

Module BM03: Gestion des problèmes

Exercice de groupe

Vous avez identifié plusieurs situations alarmantes. Essayez de comprendre ce qui s'est vraiment passé et quelles sont les attentes de la communauté. Évaluer si l'incident est très grave et si vous devez le résoudre ou pas. Peut-être que vous pouvez juste réagir à cela et ne pas chercher les problèmes de racine? Comment allez-vous les gérer? Qui contacterez-vous (un certain nombre de parties prenantes dans votre entreprise?) Et quelles informations partagerez-vous? Assurez-vous que vous êtes prêt à expliquer vos décisions et gardez à l'esprit que vous êtes le décideur ici - Il n'y a pas une seule bonne réponse.

	Décision d'intervention O / N	Partenaires à informer	Informations à partager avec les autres
Vous avez lu une opinion anonyme disant que les produits de votre entreprise sont chers			
Beaucoup de consommateurs écrivent dans les médias sociaux que vos produits sont chers			
Vous avez découvert qu'une autre société utilise des images originales de votre site Web pour présenter d'autres produits			
Vous avez découvert que des photos originales de votre produit ont été utilisées sans votre autorisation pour des formations			
Le courrier électronique de votre entreprise a été utilisé illégalement à des fins lucratives			
Une partie de votre communauté en ligne recommande des produits d'une entreprise différente			
Certains membres de la communauté en ligne publient des informations sur le			



harcèlement moral dans votre entreprise			
--	--	--	--