

## Formation e-Marketer:

### Module BM04: Relation et gestion des risques

#### Exercice - Travail sur l'étude de cas:

##### Étude de Cas:

En tant que e-Marketer de la société de sucreries "Sugarland", vous êtes responsable de l'ensemble de la communication et des relations publiques via les médias numériques. Un jour, un produit testé par un magazine écologique indépendant découvre des traces d'une substance qui pourrait provoquer un cancer si elle est consommée de manière excessive. La presse et les médias en ligne considèrent que c'est un scandale puisque des enfants innocents qui consomment vos sucreries pourraient être en danger. Votre organisation est accusée de comportement irresponsable, se concentrant uniquement sur les profits et ne se préoccupant pas de la santé de ses clients vulnérables: les enfants. À partir d'un jour de l'autre, les chiffres des ventes tombent à presque zéro. En outre, votre organisation doit reprendre un grand nombre de bonbons dans les supermarchés, car elle n'est pas certaine de la date à laquelle les produits ont été contaminés par cette substance dangereuse pour la santé.

Votre travail en tant que e-Marketer est d'aider votre organisation à sortir de cette situation critique et de gérer la communication avec les parties prenantes dans le cadre de cette crise grave.

À cette fin:

- 1) Évaluez la situation et identifiez les principaux dangers / risques et conséquences de cette crise pour votre organisation
- 2) Identifiez les principales parties prenantes de votre organisation et déterminez quelles relations pourraient être affectées par cette crise de quelle manière.
- 3) Mettre en place une stratégie de gestion de crise, déterminer et décrire les une.
  - a. les étapes à suivre avant / pendant / après la crise
  - b. activités de communication / actions que vous entreprenez pour reconstruire la relation avec vos parties prenantes
  - c. message que vous souhaitez diffuser auprès de vos différents clients