



## Community Management training

### Modulo 3: Gestione del rischio e delle relazioni

#### Caso studio di gruppo

Hai identificato diverse situazioni allarmanti. Cerca di capire cosa è successo veramente e quali sono le aspettative della tua community. Valuta, inoltre, se l'incidenza è molto grave e se potrebbe subire o meno un'escalation. Forse, sarebbe meglio solo reagire e non cercare le radici dei problemi? Come hai intenzione di gestirli? A chi ti rivolgi (ad alcuni settori della tua azienda? ad alcuni stakeholder esterni?) e quali informazioni condividete? Assicurati di essere pronto a spiegare le tue decisioni. E' possibile dare più di una risposta.

	Stakeholders da informare	Informazioni da condividere con altri
Hai appreso da una recensione anonima che i prodotti della tua azienda sono costosi		
Parecchi consumatori scrivono sui social media che i prodotti della tua azienda sono costosi		
Hai scoperto che un'altra azienda utilizza immagini presenti sul tuo sito web per presentare altri prodotti		
Hai scoperto che le immagini del tuo prodotto sono state utilizzate senza la tua autorizzazione per finalità formative		
La tua email aziendale è stata utilizzata illegalmente a scopo di lucro		
Parte della tua community online consiglia prodotti di un'altra azienda		
Parte della community online pubblica informazioni circa casi di mobbing nella tua azienda		