

e-Marketer Training:

Modulo BM04: Gestione delle relazioni e del rischio

Esercizio – Lavora sul caso di studio:

Caso di studio:

Come responsabile del marketing digitale dell'azienda dolciaria "Sugarland", sei responsabile dell'intera comunicazione e delle pubbliche relazioni tramite i canali digitali. Un giorno un test di un prodotto condotto da una rivista indipendente scopre tracce di una sostanza che potrebbe provocare il cancro se eccessivamente consumata. La stampa e i media online lo considerano uno scandalo poiché i bambini che consumano questi dolci potrebbero essere in pericolo. La tua organizzazione è accusata di comportamento irresponsabile, concentrandosi solo sui profitti e senza preoccuparsi della salute dei loro clienti più vulnerabili: i bambini. Da un giorno all'altro, i dati di vendita scendono quasi a zero. Inoltre, la tua organizzazione deve ritirare dal commercio un gran numero di dolci, poiché non è certa la data a partire dalla quale i prodotti siano stati contaminati da questa sostanza pericolosa per la salute.

Il tuo lavoro in qualità di Digital Marketing Manager è quello di aiutare la tua organizzazione ad uscire da questa situazione critica e gestire la comunicazione con gli stakeholder all'interno di questa grave crisi.

A questo scopo:

- 1) Valuta la situazione e identifica i principali pericoli/rischi e conseguenze di questa crisi per la tua organizzazione
- 2) Identifica i principali soggetti interessati della tua organizzazione e determina quali relazioni potrebbero essere influenzate da questa crisi e in che modo.
- 3) Istituisce una strategia di gestione delle crisi, determinando e descrivendo
 - a. passi da compiere prima/durante/dopo la crisi
 - b. attività di comunicazione/azioni che intraprendi per ricostruire le relazioni con i tuoi stakeholder
 - c. messaggio che vuoi diffondere tra i tuoi clienti