



Menedżer społeczności – szkolenie

Moduł BM03: Zarządzanie problemami

Ćwiczenie grupowe

Zidentyfikowaliście kilka bardzo niepokojących sytuacji. Spróbujcie się dowiedzieć, co dokładnie się stało i jakie są oczekiwania społeczności. Zdecydujcie, czy incydent jest bardzo poważny i trzeba go eskalować, czy nie. Czy wystarczy na niego zareagować i nie szukać głębszych przyczyn? Co zamierzacie zrobić? Z kim się skontaktujecie? Czy będzie to któryś z działów Waszej firmy czy może zewnętrzni interesariusze? Jakie informacje im przekażecie? Upewnijcie się, czy jesteście gotowi, by uzasadnić swoje decyzje i pamiętajcie, że to Wy musicie je podjąć. Nie ma jednego właściwego rozwiązania.

	Decyzja o eskalacji Tak/Nie	Interesariusze, których należy poinformować	Informacje, które trzeba prze- kazać innym
Przeczytaliście anonimową opinię, że produkty Waszej firmy są drogie			
Wielu konsumentów pisze w mediach społecznościowych, że Wasze produkty są drogie			
Odkryliście, że inna firma używa oryginalnych obrazów z Waszej strony internetowej, prezentując swoje produkty			
Odkryliście, że oryginalne obrazy Waszego produktu zostały użyte w celach szkoleniowych bez Waszej zgody			
Adres e-mail Waszej firmy został wykorzystany nielegalnie do generowania zysków			
Niektórzy członkowie Waszej społeczności online polecają produkty innej firmy			
Niektórzy członkowie społeczności publikują informacje o mobbingu w Waszej firmie			