



Community Management – szkolenie

Moduł BM03: Zarządzanie problemami

Ćwiczenie grupowe: case study

Zidentyfikowaliście kilka bardzo niepokojących sytuacji. Spróbujcie się dowiedzieć, co dokładnie się stało i jakie konsekwencje ma ten incydent, aby móc stworzyć odpowiednie treści. Zdecydujcie, czy incydent jest bardzo poważny i trzeba go eskalować, czy nie. Czy wystarczy na niego zareagować i nie szukać głębszych przyczyn? Co należy zrobić? Z kim się skontaktować? Czy będzie to któryś z działów Waszej firmy? Jacyś zewnętrzni interesariusze? Jakie informacje zostaną im przekazane? Proszę upewnijcie się, czy jesteście gotowi, by uzasadnić swoje decyzje i pamiętać, że to Wy musicie je podjąć. Nie ma jednego właściwego rozwiązania.

	Decyzja o eskalacji Tak/Nie	Interesariusze, których należy poinformować	Informacje, które trzeba przekazać innym (treści)
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 w sieci polecają produkty innej firmy.			
Niektórzy członkowie społeczności publikują informacje o mobbingu			



Erasmus+



w Waszej firmie.			
------------------	--	--	--