



E-Marketer– szkolenie

Moduł 3: Zarządzanie relacjami i ryzykiem

Grupowe studium przypadku

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, jacyś zewnątrzni 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.

	Interesariusze, których należy poinformować	Informacje, które trzeba przekazać 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 w sieci polecają produkty innej firmy.		
Niektórzy członkowie społeczności publikują informacje o mobbingu w Waszej firmie.		