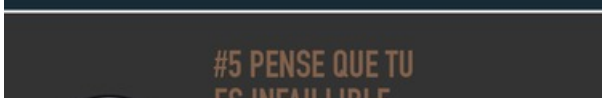
26.06.2015 – 11:32 Uhr

Les dix plus grosses erreurs dans les RP de crise



ES INFAILLIBLE

Nous ne faisons pas d'erreurs, même si certains le prétendent. Nous n'avons pas besoin de prise de conscience, et encore moins de tirer des conséquences des erreurs.

#6 NE DIS LA VÉRITÉ QUE SI TU NE PEUX PLUS FAIRE AUTREMENT

...et si la vérité finit par éclater un jour, dis en le moins possible.

#7 FAIS TOUT TOUT SEUL

Seuls les lâches ont besoin d'aide. Renonce aux alliés et aux conseillers de crise externes.

#8 NÉGLIGE LES MÉDIAS SOCIAUX

Je ne suis pas dans les médias sociaux, et quasiment personne parmi mes connaissances ne l'est non plus. Alors d'où la crise peut-elle bien venir?

#9 APPELLE D'ABORD TON AVOCAT

Avec le droit pénal, des médias et des marques l'équipe de tueurs du service juridique anéantit n'importe quelle crise. A fortiori

#10 VEILLE À CE QU'AU MOINS TOI TU SURVIVES

Suis bien les règles #1 à #9. Et si ça foire malgré tout, fais en sorte de trouver un bouc émissaire.

En référence au livre

«Les maîtres à penser de la communication de crise – 10 recettes à succès pour les managers (en communication)»
de Jörg Forthmann et Roland Heintze, publié en mai 2015.

FAKTENKONTOR
faktenkontor.de

na•news aktuell
Ein Unternehmen der sda-Gruppe
newsaktuell.ch

Zürich (ots) -

Economiser sur le système d'alerte rapide, cacher sa tête dans le sable et ne pas réagir aux angoisses des gens - voilà quelques-unes des erreurs que les responsables de communication devraient absolument éviter lorsque leur entreprise se trouve en situation de crise. La filiale d´ats news aktuell et Faktenkontor ont récapitulé dans une infographie les dix péchés capitaux les plus graves des RP de crise.

Dans la gestion des crises, les entreprises peuvent commettre de nombreuses erreurs. L'une des erreurs les plus répandues : ne pas pratiquer une prévention des crises. Une panoplie professionnelle qui identifie précocement les foyers de crise potentiels peut empêcher une escalade. Autres erreurs commises dans les RP de crise : se cacher, mentir et ignorer les émotions des personnes concernées. Ce comportement entraîne exactement l'effet contraire : la crise de communication s'aggrave. Pour la désescalade il faut une information ponctuelle, transparente et complète adressée au public, qui tienne compte des émotions des gens. Une nouvelle infographie de news aktuell et Faktenkontor montre les plus grands pièges dans les PR de crise.

Les dix plus grosses erreurs en détail :

#1: Economise sur ton système d'alerte précoce
La prévention des crises coûte de l'argent sans valeur ajoutée concrète. Ça ne vaut pas le coup!

#2: Planque-toi dans un premier temps
Isole-toi et fais semblant de ne pas être là. La crise s'en ira certainement toute seule.

#3: Ignore les émotions
Nous ne sommes pas des psys! Nous ignorons totalement les soucis, les peurs et la détresse des autres

#4: Mens, complote et manipule
En temps de crise, la vérité et la clarté ne t'aident pas. Tu ferais mieux de relire ton Machiavel.

#5: Pense que tu es infaillible
Nous ne faisons pas d'erreurs, même si certains le prétendent. Nous n'avons pas besoin de prise de conscience, et encore moins de tirer des conséquences des erreurs.

#6: Ne dis la vérité que si tu ne peux plus faire autrement
...et si la vérité finit par éclater un jour, dis en le moins possible.

#7: Fais tout tout seul
Seuls les lâches ont besoin d'aide. Renonce aux alliés et aux conseillers de crise externes.

#8: Néglige les médias sociaux
Je ne suis pas dans les médias sociaux, et quasiment personne parmi mes connaissances ne l'est non plus. Alors d'où la crise peut-elle bien venir?

#9: Appelle d'abord ton avocat
Avec le droit pénal, des médias et des marques, l'équipe de tueurs du service juridique anéantit n'importe quelle crise. A fortiori dans les médias sociaux.

#10: Veille à ce qu'au moins toi tu survives
Suis bien les règles #1 à #9. Et si ça foire malgré tout, fais en sorte de trouver un bouc émissaire.

En référence au livre «Les maîtres à penser de la communication de crise - 10 recettes à succès pour les managers (en communication)» par Jörg Forthmann et Roland Heintze, paru en mai 2015.

Contact:

news aktuell
Kai Gerwig
Directeur Général
Téléphone: +41 43 960 68 01
gerwig@newsaktuell.ch

Medieninhalte

En cas de crise, bien des choses peuvent aller de travers : l'infographie de la filiale d´ats news aktuell et Faktenkontor montre les erreurs que les responsables de communication devraient éviter dans les RP de crise. Texte complémentaire par ots et sur www.presseportal.ch/fr/nr/100000003 / L'utilisation de cette image est pour des buts redactionnels gratuite. Publication sous indication de source: "obs/news aktuell (Schweiz) AG/Sebastian Könnicke"

Diese Meldung kann unter https://www.presseportal.ch/fr/pm/100000003/100774789 abgerufen werden.