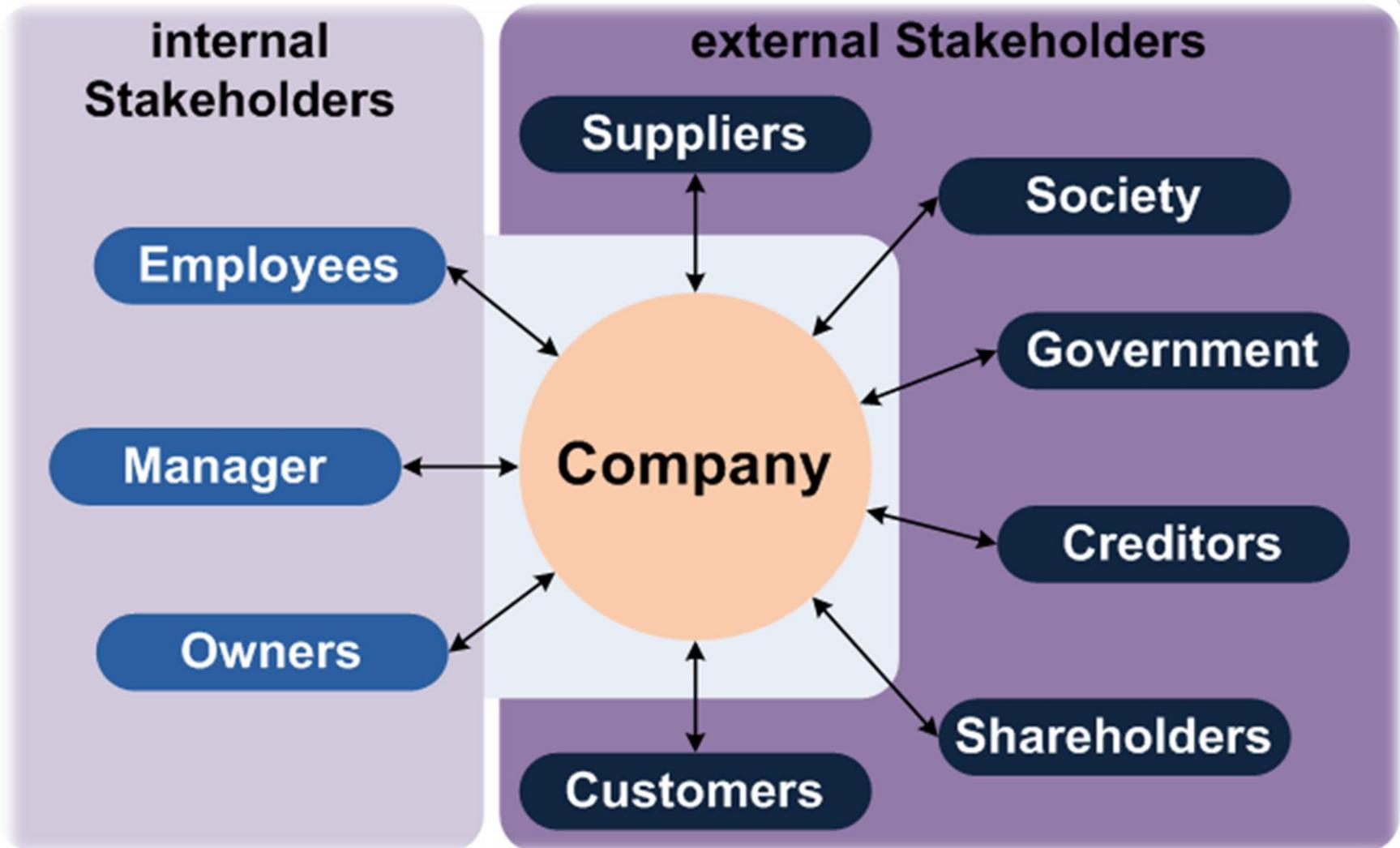


*“Una crisi è la **percezione di un evento non prevedibile che mette in pericolo le aspettative degli stakeholder e che può seriamente compromettere la capacità operativa di un’organizzazione con conseguenze negative**”*

*Timothy Coombs,
prof. Associato Eastern Illinois University*

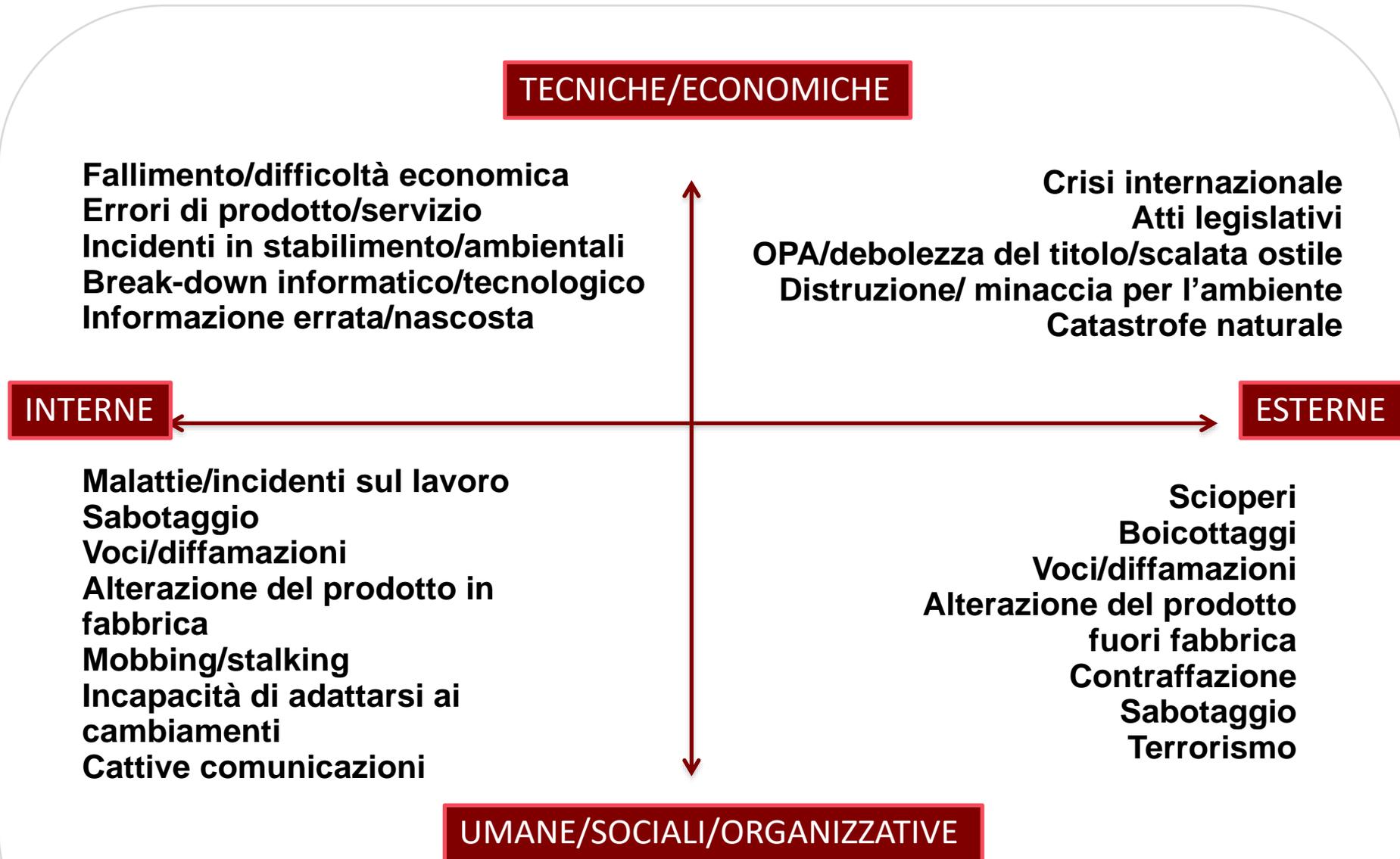
GLI STAKEHOLDER





**IL RISCHIO ZERO
NON ESISTE**

LE AREE DI CRISI



LE CONSEGUENZE



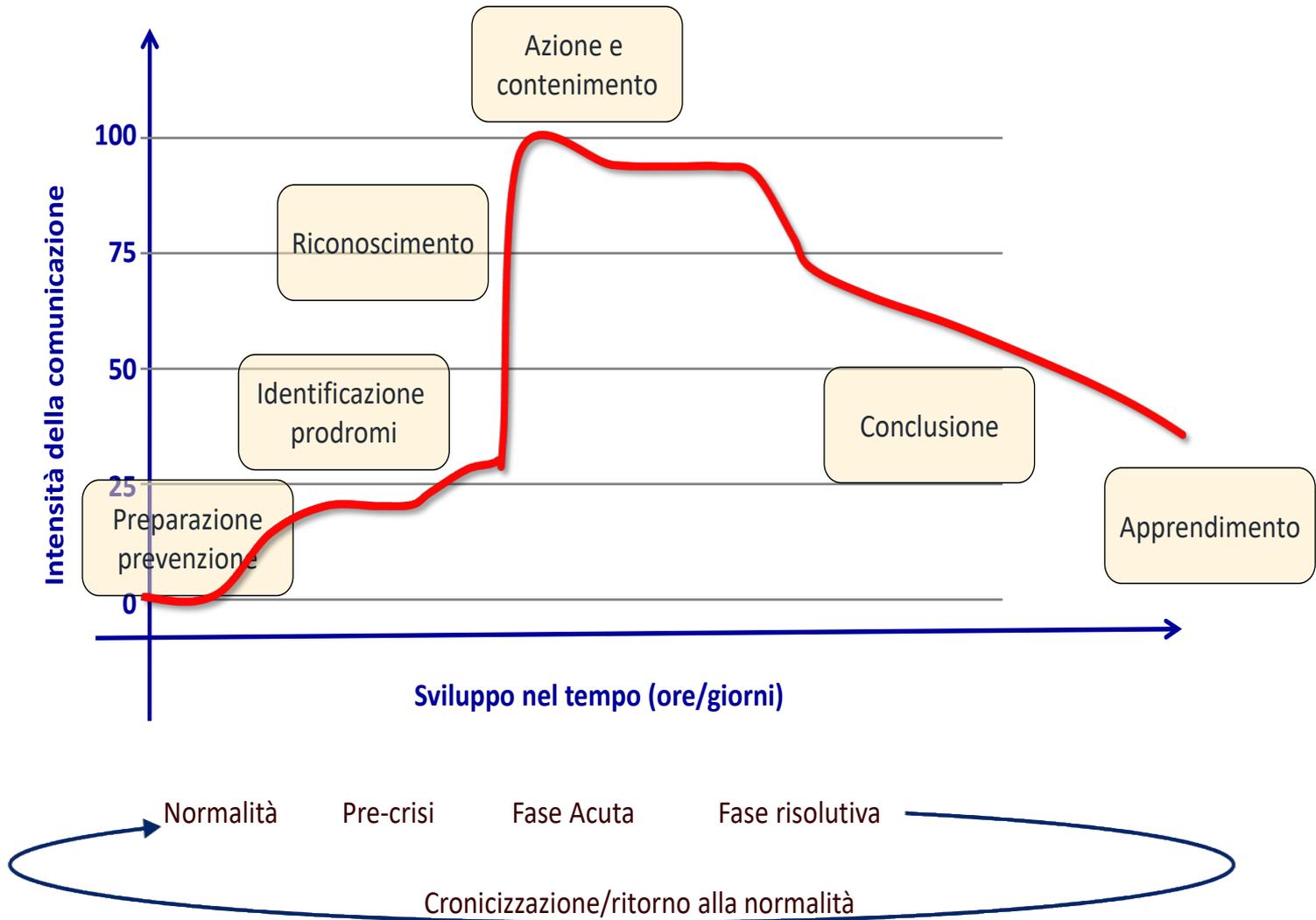
CREDIBILITA'
FIDUCIA
REPUTAZIONE

IN PERICOLO!

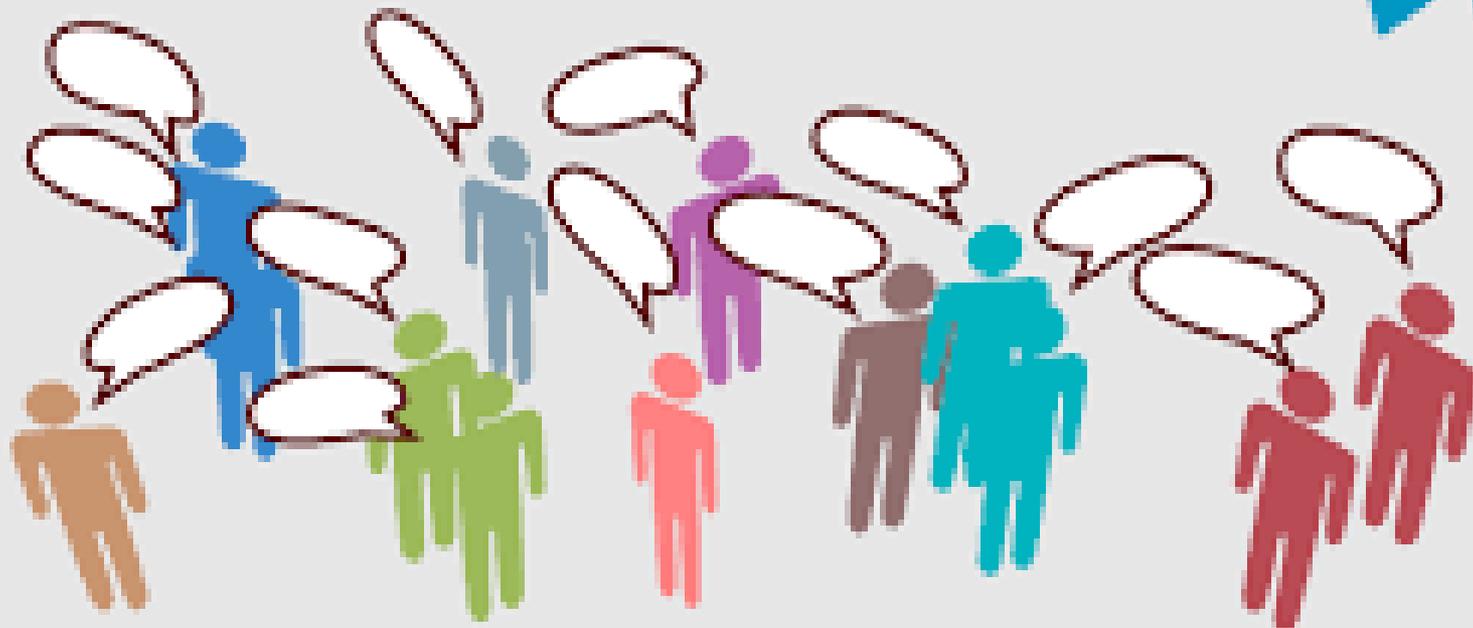


- ✓ coglie di sorpresa
- ✓ pone sulla difensiva
- ✓ genera disagio, senso di impotenza
- ✓ ...panico
- ✓ esaspera la sensazione di carenza informativa
- ✓ altri (media, politici, esperti...) possono controllare e gestire (totalmente o parzialmente) gli eventi

IL CICLO DI VITA



“ Dicono di Noi ”



LE FASI DI UNA CRISI

GENERAZIONE

- LA CRISI VIENE CAUSATA DA UNA O PIÙ AZIONI EFFETTUATE DALL'AZIENDA O DALL'ESTERNO CHE VANNO A COLPIRE L'AZIENDA

ESPLOSIONE

- L'AZIONE VIENE COMUNICATA E LA COMUNICAZIONE SI ESPANDE CON UN AUMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEI MESSAGGI

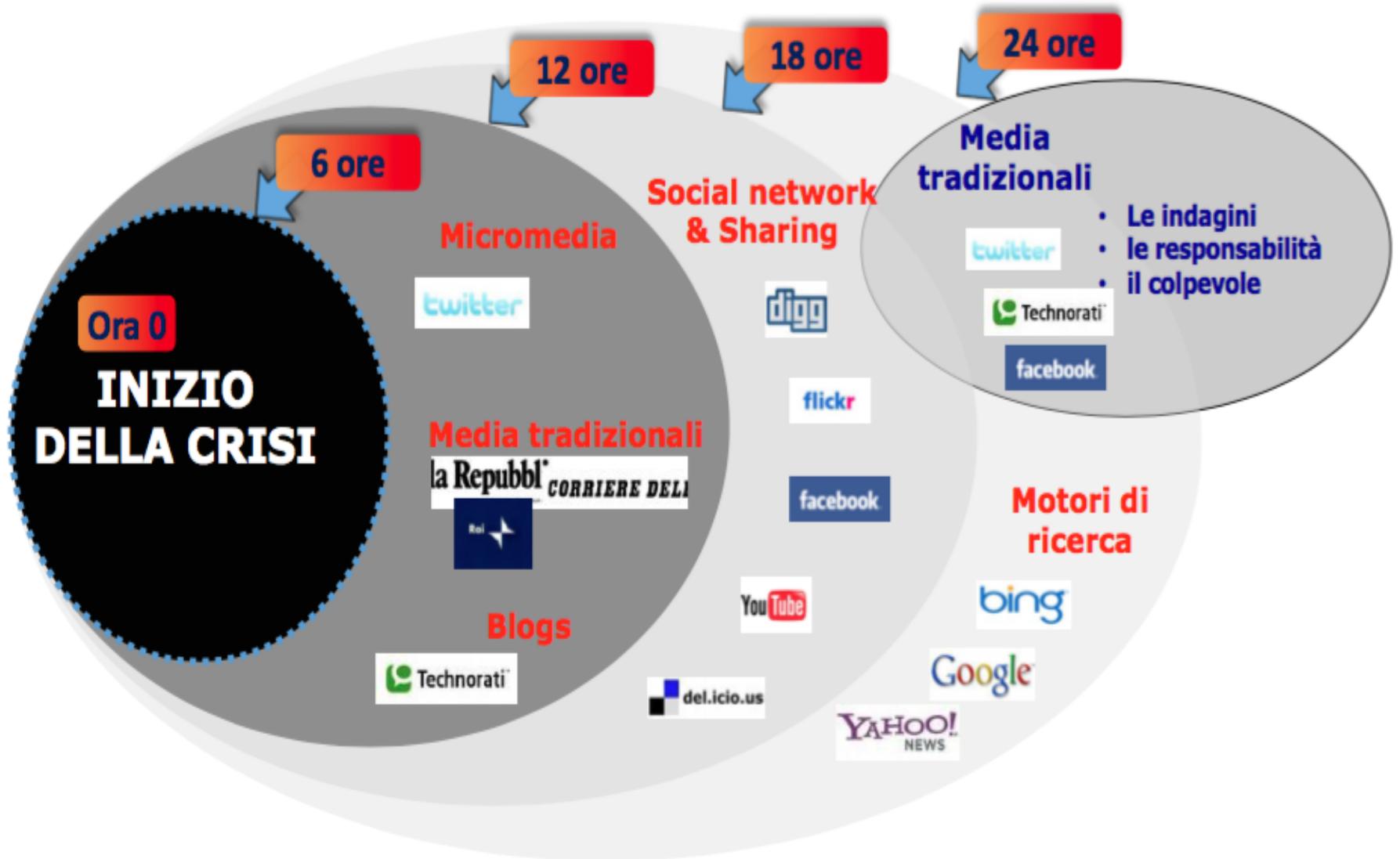
STABILITÀ

- IL NUMERO DI NUOVI MESSAGGI E ARTICOLI SI STABILIZZA E NON VI SONO NUOVI ARGOMENTI

CONCLUSIONE

- CALA L'INTERESSE, RIENTRA LA CRISI E SI SPEGNE L'ATTENZIONE MEDIATICA (NESSUN ARTICOLO, NESSUN MESSAGGIO)

L'IMPATTO



IL RUOLO DELLA COMUNICAZIONE IN TEMPO DI CRISI



PRIMA
COSTRUIRE RELAZIONI E
AFFERMARE I VALORI
DELL'IMPRESA



DURANTE
PER GESTIRE LE INFORMAZIONI,
CONTROLLARE LA DISCUSSIONE



DOPO
RICOSTRUIRE LE RELAZIONI,
RIAFFERMARE I VALORI E
RIPRISTINARE LA REPUTAZIONE



AVERE

UN PIANO DI INTERVENTO E DI RECOVERY



SAPERSI MUOVERE

TRA LA CRISI E MANTENERE SOLIDA LA RELAZIONE CON I PROPRI STAKEHOLDER INTERNI ED ESTERNI



METTERE IN ATTO

PROCESSI ORDINATI E SISTEMATICI DI PREVENZIONE E GESTIONE

FORMAZIONE CRISIS MANAGEMENT TEAM

- ✓ CREAZIONE DEL CRISIS MANAGEMENT TEAM
- ✓ SESSIONI DI FORMAZIONE AL TEAM
- ✓ MEDIA TRAINING DEL PORTAVOCE
- ✓ SIMULAZIONI INTERNE

DEFINIZIONE DEI MESSAGGI

- ✓ **DEFINIZIONE
MACROCATEGORIE/ARGOMENTI
SULLA BASE DELLE POSSIBILI
SITUAZIONI DI CRISI**
- ✓ **PRODUZIONE
CONTENUTI/MESSAGGI/DICHIARAZIONI
A SECONDA DELLA
CATEGORIA E DESTINAZIONE**
- ✓ **FOCUS SU TRASPARENZA E
PRECISIONE: DATE, CIFRE,
DETTAGLI**

DEFINIZIONE PROCEDURE DI REAZIONE

- ✓ STESURA DEL PIANO DI COMUNICAZIONE IN RISPOSTA ALL'EVENTO DI CRISI SPECIFICO
- ✓ RILEVAZIONE DEL FATTO DI CRISI E PRIMO MONITORAGGIO
- ✓ STESURA E INVIO DICHIARAZIONE
- ✓ GESTIONE RICHIESTE/INTERVISTE
- ✓ MONITORAGGIO GLOBALE

Case history: ritiro prodotto

Periodo	gen-18	feb-18	Totale
Web	39	48	87
Carta stampata	16	1	17
Articoli pubblicati	55	49	104

Preparato per torta margherita e muffins ritirato: contaminazione con allergene

Il ministero della Salute ha ordinato il ritiro del preparato per torta margherita e muffins della ditta Pedon spa per la presenza di un allergene - soia - non dichiarato in etichetta: si invitano i consumatori allergici a non consumarlo riportarlo nei punti vendita

di Lorena Cacace, il 18 Gennaio 2018 alle 18:01



l'immagine rappresenta il prodotto Pixabay

Il ministero della Salute ha ordinato il ritiro di un lotto del preparato per torta margherita e muffins della ditta Pedon per la presenza di un allergene - soia - non dichiarato in etichetta. Nel dettaglio, come da comunicato pubblicato dal ministero, sono stati ritirati i lotti identificati con le seguenti date di scadenza: 01/12/18 - 02/12/18 - 10/01/19, tutti dall'azienda con sede in via del Progresso 32 a Genova (VI) dal peso di 400 gr. Si richiede ai consumatori di non consumare il prodotto e di riconsegnarlo al punto vendita.

➔ Allerta alimentare: lotti ritirati da Auchan, Coop e Simply

[ces] Dopo che il Ministero della Salute lancia l'allerta, Auchan, Coop e Simply hanno diffuso il richiamo di tre lotti di preparato per torta margherita e muffins

senza glutine EasyGlut Pedon, per la mancata dichiarazione in etichetta della presenza di soia come allergene. L'allerta sul preparato per torte è stata comunicata

attraverso il sistema Rasff, che considera il rischio serio e il Ministero della Salute sul sito nella pagina dedicata alle allerte alimentari (Fonte Sportello dei Diritti).

Soia non dichiarata: Auchan richiama Preparato per torta e muffins Pedon

Di redazione Il Salvagente - 13 febbraio 2018

Condividi su Facebook Tweet su Twitter Mi piace Tweet



Auchan e Simply hanno comunicato il ritiro del Preparato per torta margherita e muffins Pedon (400 g) perché in etichetta non è dichiarata la presenza dell'allergene soia. I lotti interessati dal richiamo sono così contraddistinti: 01/12/18-02/12/18-100119-07/11/19-31/08/19-13/09/19-17/10/19-30/10/19.

Le due catene della Gdo in una nota precisano: "Si richiede di riconsegnare eventuali confezioni acquistate al punto vendita e per informazioni si può contattare il produttore (Pedon Spa) al numero 800-034437". Ecco come riconoscere il prodotto in questione:



Case history: temi sensibili

SENZA
GLUTINE
SARÀ FESTA
PER TUTTI

Bauli



Bauli

11 settembre · @

Le buone notizie corrono veloci. È tutto vero, Bauli lancia un nuovo Pandoro senza glutine. Vuoi saperne di più? Continua a seguirci.

Mi piace · Commenta · Condividi

👍 Piace a 204 persone.

📄 246 condivisioni



Jessica Magri Bello... sarebbe bello anche le merendine senza glutine

11 settembre alle ore 17:00 · Mi piace · 👍 4



Flavia Marinelli finalmente bravissimi

11 settembre alle ore 20:20 · Mi piace



Maria Cingolani Esiste una raccolta punti della bauli ?

11 settembre alle ore 21:15 · Mi piace



Bauli Ciao Maria, ti ringraziamo per averci scritto. Per il momento non è prevista alcuna attività di raccolta punti ma continua a seguirci per essere aggiornata sulle nostre iniziative. Ti auguriamo una buona giornata 😊

12 settembre alle ore 10:42 · Mi piace · 👍 2



Giulia Arrighi Grandi grazie!! 😊

12 settembre alle ore 12:24 · Mi piace · 👍 1



Mimma Foresti Molto bene... Bauli 😊

12 settembre alle ore 12:29 · Mi piace



Maria Teresa Casale Quanto lo pagheremo...

12 settembre alle ore 12:40 · Mi piace



Mario Di Marco Una grande e buona notizia per noi celiac! È possibile sapere in quali catene di supermercati pensate di distribuire il vostro pandoro senza glutine? Grazie.

12 settembre alle ore 12:40 · Modificato · Mi



Scrivi un commento

Case history: temi sensibili



Stefano Brancato Una ditta come la vostra non può mettere in commercio un prodotto così scadente, trovo inaccettabile che non si sia fatto un controllo di qualità. È forse il peggior prodotto **senzaglutine**, consistenza tipo soletta, insapore, bruciato sul fondo, con un retrogusto disgustoso. Dovete **RITIRARLO** dal commercio e trovare una nuova ditta che sappia fare il suo lavoro. Vi state rovinando la reputazione. Celiaci non fatevi ingannare dal marchio, quest'anno lasciate il prodotto sullo **SCAFFALE**.

3 a · Mi piace



Francesco Gitto Che delusione!!! Un prodotto disgustoso che non è degno di essere chiamato pandoro. Mi sarei aspettato un prodotto di qualità elevato, visto il prezzo € 15,00 per 500g. Vergognatevi non siamo persone di serie B, non meritiamo prodotti del genere. Non dovevate neanche iniziare la distribuzione. Mangiatelo voi il vostro pandoro senza glutine, forse capirete e vi vergognerete.

Mi piace · Rispondi · 3 a



Roberta Alazio il **PANDORO BAULI** FA SCHIFO... insapore, duro, secco e bruciato! mia figlia ha pianto per mezz'ora, le avevo detto che, finalmente, quest'anno avrebbe avuto il piacere di mangiare un **pandoro**... delusione immensa, mia e sua... **BAULI S'E' GIOCATO UN ALTRO CLIENTE... CON E SENZA GLUTINE!!! VERGOGNA!!!** che la mangino loro questa porcheria, è indegna del nome che pubblicizzano da una vita ed offensivo verso coloro che non hanno scelta, per motivi di salute!!!

Mi piace · Rispondi · 3 a

Case history: temi sensibili



Bauli ✓

21 novembre 2014 · 🌐

👍 Mi piace

Buonasera a tutti,
vi ringraziamo delle vostre opinioni che abbiamo letto con attenzione e siamo dispiaciuti che il **Pandoro senza glutine** non abbia soddisfatto le vostre aspettative, in quanto a gusto e aspetto. La nostra filosofia è quella di mettere sempre i nostri consumatori al primo posto, migliorando costantemente i prodotti.

Per questo motivo, pur non rappresentando alcun rischio per i consumatori, abbiamo deciso di sospendere la distribuzione del **Pandoro senza glutine** per migliorarne la ricetta, sia per quanto riguarda il colore che l'impasto.

Siamo in contatto diretto con l'AIC per capire come condividere un progetto che ci consenta di ottenere un prodotto che soddisfi pienamente le vostre esigenze.

Vi terremo aggiornati sulle iniziative che attueremo in merito.

Grazie a tutti.

👍 595

Commenti: 197 Condivisioni: 254

👍 Mi piace

💬 Commenta

➦ Condividi

Case history: braccialetto elettronico

Periodo di riferimento	5 - 13 febbraio 2018
Articoli pubblicati	24
Video interviste	3

L'azienda si controlla con l'orologio

Con "Leader Watch" i manager possono monitorare fatturato e dipendenti

di Riccardo Sandre
PADOVA

Il controllo dei dipendenti sembra essere un must per il manager del futuro. E dopo Amazon e la Dab Pumps di Mestrino, tra Padova e Treviso sono per lo meno una decina le imprese che già testano strumenti smart di controllo dei lavoratori. Si chiama "Leader Watch", l'ultima proposta della società di consulenza e di sviluppo software padovana Modi Nuovi, una quarantina di dipendenti e un fatturato da 2,2 milioni di euro. È uno Smartwatch per dirigenti e imprenditori, quello proposto dalla software house di San Martino di Lupatari, che permette di monitorare tutti i dati della propria azienda: dai costi di produzione ai numeri aggiornati del settore vendite, dagli indicatori finanziari ai tassi di saturazione degli impianti, dall'andamento dei competitor fino appunto alla produttività del proprio personale. Ma a differenza del braccialetto di Amazon o di quello proposto senza successo in Dab, è l'imprenditore ad indossarlo e non il dipendente. Ma non è un fenomeno da "mondo alla rovescia" dove sono i sottoposti a controllare il capo, le redini sono saldamente in mano al paron.

«Abbiamo riscontrato che il 48% delle imprese che sono fallite in questi anni non sono andate incontro al default per mancanza di prodotti appetibili sul mercato ma per scarsa capacità di controllo dei processi aziendali», spiega Roberto Comarin, titolare

di Modi Nuovi. «Leader Watch analizza i bilanci, si connette con i gestionali e monitora pure i dati pubblici dei competitor, purché siano società di capitali, fornendo all'imprenditore un cruscotto di controllo semplice da leggere e aggiornato ora per ora». Ma lo Smartwatch, pronto per essere presentato a una folta platea di imprenditori il 21 febbraio al Bhr Hotel di Quinto di Treviso, permette pure la verifica della posizione, dello stato delle attività e delle prestazioni dei dipendenti, soprattutto quelli in distacco esterno all'azienda come gli agenti commerciali e quelli tecnici.

«Da tempo le imprese possono controllare l'operato dei propri collaboratori», continua Comarin, «e lo si fa senza dare scandalo, in settori chiave come la logistica, tramite Gps e prima ancora con le "scatole nere" dei Tlr ma pure con tablet e smartphone aziendali attraverso cui i lavoratori inseriscono dati sul loro operato, fanno rapporti sui servizi resi ai clienti ecc. Nel nostro caso i dipendenti scaricano una app sul proprio device di servizio e questo trasmette all'imprenditore o al manager tutte le informazioni sulla loro posizione e sulle attività svolte. Niente di terribile, tranne nel caso in cui questo strumento venga utilizzato per produrre stress eccessivi».

CRIPRODUZIONE RISERVATA



Il "Leader Watch"

AZIENDA DI MESTRINO

Il braccialetto elettronico non passa alla Dab

Dopo il caso Amazon, i lavoratori e il sindacato bloccano la proposta dello smartwatch

di MESTRINO

Il braccialetto elettronico per i lavoratori non passa neppure alla Dab Pumps. Dopo le polemiche lezate all'iniziativa in-

menti smart-
le ante il
rgono dova-
o, nei
re un
e pro-
legati
Mestrino
do sta-
fattu-
sup-
na sta-
di in-
h per i
dicte-
scelta-
sillo di
gato e
orato-
segre-
adova
lorita-
sa la
nte ri-
il sin-
roget-
o ulti-
dillo di
n tutto
un
men-
ri du-
stato
la leg-
ora a
an ac-
gli in-
li con-
ratori.

«Ovviamente in assenza di un accordo di qualsiasi tipo», continua Scarpa, «l'ipotesi del braccialetto elettronico è tramontata subito, senza creare scompiglio. In effetti è evidente che nessuno tra noi ha interesse a introdurre innovazioni tecnologiche che danneggiano i lavoratori deprofessionalizzandoli e aumentandone a dismisura lo stress. Non siamo però contrari all'efficientamento dei processi produttivi e neppure all'introduzione di innovazioni tecnologiche, queste devono andare incontro ad un progresso che non solo della produzione ma della qualità del lavoro di fabbrica per 40 ore a settimana e più. Se si volesse ragionare in questo senso e attraverso un dialogo rispettoso della dignità del lavoro allora saremo dubbiosi pronti a ragionare insieme di ogni forma di iniziativa tecnologica possa migliorare la condizione attuale della produzione in Dab come altrove».

Redazione ANSA

PADOVA

05 febbraio 2018

16:35

NEWS

(r.s.)



Loris Scarpa (Fiom Cgil)

Azienda propone smartwatch per operai

Dab di Mestrino 'anticipa' Amazon, predisposto piano un mese fa



© ANSA

CLICCA PER INGRANDIRE +

(ANSA) - PADOVA, 5 FEB - Ci aveva pensato prima del contestato 'braccialetto' di Amazon la 'Dab', un'azienda metalmeccanica di Mestrino (Padova), ma quando il piano era pronto la dotazione di smartwatch per monitorare il lavoro dei dipendenti e le misure di sicurezza è saltato, per l'insorgere dei sindacati. "Non siamo contrari all'introduzione degli smartwatch in toto, ma siamo stati contrari alla modalità con cui l'azienda Dab ce l'ha proposto" ha detto oggi Loris Scarpa, rappresentante della Fiom Cgil Padova. Gli 'orologi intelligenti' da fornire agli operai - riferisce il 'Corriere del Veneto' - sarebbero stati dei comuni smartwatch presenti in commercio, opportunamente modificati nel software. Avrebbero consentito di monitorare le misure di sicurezza e lavoro e di supportare i dipendenti nelle diverse operazioni. "Non siamo stati coinvolti fin dall'inizio nelle decisioni della azienda - ha aggiunto Scarpa - Si è presentata un mese fa dai lavoratori con un documento da firmare. E basta".

Grazie per l'attenzione.

Anna Pelucchi
ASKE – Network to Communicate