

Gestión de crisis en redes sociales

Gestión de crisis en redes sociales

¿Qué es?

Una crisis se genera con la suma de comentarios negativos que afecta la reputación de una marca

Gestión de crisis en redes sociales

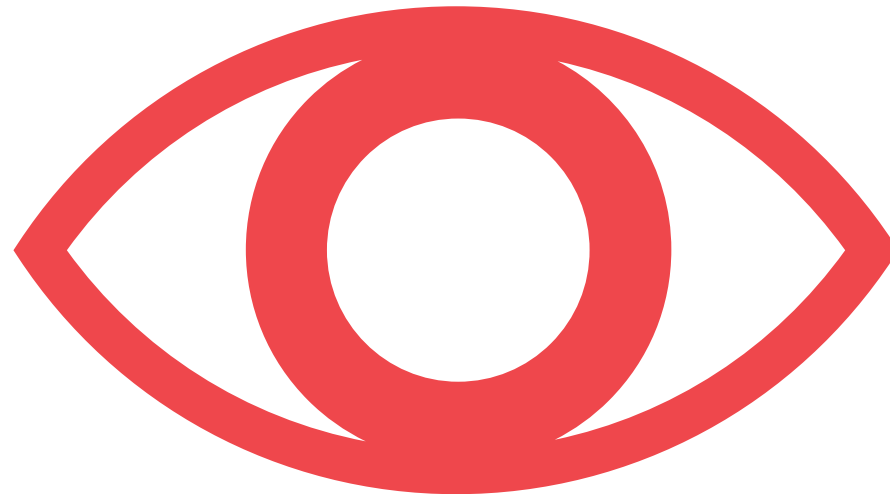
Cualquier marca que tenga presencia en redes sociales puede estar expuesta a una crisis.



Gestión de crisis en redes sociales

Cómo evitar crisis

Monitorizando



Gestión de crisis en redes sociales

40,876
FOLLOWERS

 **Carlos Sánchez** @carloscomic 12 Dec
Banco Popular ofrece una nueva tarjeta débito que además de ser obligatoria, cuesta a cada cliente 330 pesos más al año.
[#MuyConveniente.](#)
Expand

 **Banco Popular** @Popularatulado 12 Dec
[@carloscomic](#) Nos gustaría saber más sobre tu comentario. Síguenos para comunicarnos vía DM.
[Hide conversation](#) [Reply](#) [Retweet](#) [Favorite](#) [Buffer](#)

Respuesta rápida para evitar que un comentario se convierta en crisis

Gestión de crisis en redes sociales

Cómo crear un plan de crisis

1. Definir a todos los responsables en un plan de crisis

Responsables Plan de Crisis Redes Sociales

Departamento	Cargo	Responsabilidad	Nombre y apellidos	Suplente	Correo electrónico	Teléfono móvil/fijo	GItak, Skype
Dirección Empresa	CEO						
Departamento Marketing							
Community Management							
Atención al cliente							
Departamento Lega							
Recursos Humanos							

Gestión de crisis en redes sociales

Cómo crear un plan de crisis

2. Identificar los influencers de tu marca

Busca los influencers de tu marca que te puede ayudar a gestionar una crisis haciendo eco de tu mensaje.



Gestión de crisis en redes sociales

Cómo crear un plan de crisis

3. Diseñar Plan de Acción

a. Medir el nivel de la crisis, hay pequeñas crisis que no merece la pena gestionar pero SI monitorizar por si llega acrecer en algún momento

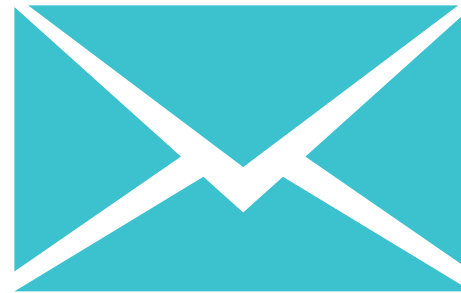


Gestión de crisis en redes sociales

Cómo crear un plan de crisis

3. Diseñar Plan de Acción

b. En el caso de que la crisis requiera de una gestión se contacta a los involucrados.



Gestión de crisis en redes sociales

Cómo crear un plan de crisis

3. Diseñar Plan de Acción

c. En conjunto con los involucrados se define cómo gestionar la crisis



Gestión de crisis en redes sociales

Cómo crear un plan de crisis

3. Diseñar Plan de Acción

d. Se define el mensaje que se va a publicar en los medios. Una respuesta corta y otra larga.

Para esta fase os recomiendo:



- Ser lo más transparente posible
- Admitir el error y ofrecer una disculpa
- Explicar como se solucionará el problema

Gestión de crisis en redes sociales

Cómo crear un plan de crisis

3. Diseñar Plan de Acción

e. Se establece el método de comunicar el mensaje



Nota de
prensa



Vídeo



Entrevista



Blog/
Redes sociales

Gestión de crisis en redes sociales

Cómo crear un plan de crisis

3. Diseñar Plan de Acción

f. Se comunica internamente la crisis y el mensaje que se publicará



Gestión de crisis en redes sociales

Cómo crear un plan de crisis

3. Diseñar Plan de Acción

g. Se publica el mensaje de respuesta en los medios previamente seleccionados



Gestión de crisis en redes sociales

Cómo crear un plan de crisis

3. Diseñar Plan de Acción

h. Se responde a los comentarios de fans en redes sociales y blog



Gestión de crisis en redes sociales

Cómo crear un plan de crisis

3. Diseñar Plan de Acción

i. Prepara un informe con todo lo monitorizado

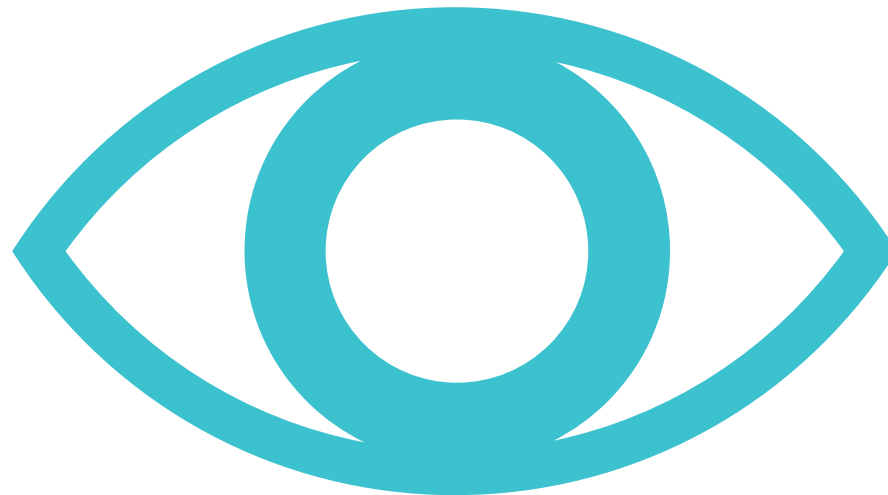


Gestión de crisis en redes sociales

Cómo crear un plan de crisis

3. Diseñar Plan de Acción

j. Se sigue monitorizando la crisis



Gestión de crisis en redes sociales

Cómo crear un plan de crisis

4. Crear todos los escenarios posibles



Gestión de crisis en redes sociales

Cómo crear un plan de crisis

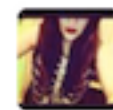
5. Definir el tipo de respuesta según el canal

Facebook	Twitter	Google+	Youtube	Blog
Anuncia tu respuesta oficial			Haz un vídeo con tu respuesta	Escribe un post con tu respuesta oficial
	Agrega un hashtag para recopilar las respuestas	Haz un Google Hangout		

Responder a todos los comentarios (Negativos y positivos). Acompaña tu respuesta con la URL de la respuesta oficial.

Gestión de crisis en redes sociales

Ejemplo de crisis



Bekk @SatansTesticles

Oye @Saba_mx tengo un tampón lleno de sangre que me saqué del ano. ¿Puedo participar?

Abrir

1h



Rafael Garcia @GallinaAstuta

Señores de @Saba_mx: Me dañaron la productividad. No soy capaz de trabajar de la risa tan hideputa que tengo. En serio. pic.twitter.com/VESGHjIY

[Ver foto](#)

2h



Porfirio Díaz Mori @DonPorfirioDiaz

¿Alguien sabe qué empresa de Social Media lleva las cuentas de @Saba_mx? Para nunca contratarlos.

Abrir

20m



Roberto Rocha @RobertoRocha_

-Es Arriesgado- dijo La Experiencia -No tiene Sentido- dijo La Razón -Métase un tampón extra largo y tómense fotos creativas- dijo @Saba_mx

Abrir

20m