



**Víme, co jíme a kam se chodíme
najíst?
A jak to souvisí s krizovou
komunikací ?**

RNDr. Daniela Šebestová, CSc.

31. března 2015



Kdo a co je SZPI

- **Státní zemědělská a potravinářská inspekce**
 - Kompetence
 - Postavení
 - Výkon kontroly



Komunikace SZPI

EXTERNÍ KOMUNIKACE SZPI:

-historie:

r.2000 (zákon č.106/99 Sb. -TM)

r.2002 (web SZPI)

r.2012 (web PnP + aplikace)

r.2014 (FB, tw)



Krizová komunikace SZPI

POTRAVINOVÉ KRIZE

(nikoli z nedostatku, ale ohrožení zdraví nebo ekon. zájmů spotřebitelů)

- 1. GLOBÁLNÍ (BSE, nepravé olivové oleje, falšování koňské maso...)**
- 2. LOKÁLNÍ (fenykl.čaj s durmanem, ..)**



Krizová komunikace SZPI

1. Platí obecné principy krizové komunikace

(nezatloukat! nezatloukat! nezatloukat!)

A.Komunikace z jednoho místa (GŘ, TM, ...)

B.Sdělovat informace postupně (pozor na paniku!)

C.Nikdy nelhat (zakázané „no comment“!)

D.Přiznat pochybení

E.Projevit účast (je-li to nutné)



Případy

Nedodržení základních principů krizové komunikace, zejména zatajování faktů, může znamenat fatální chybu

Příklad 1:

2008 - zatajování toho, že **v kojeneckém mléce je obsažen nebezpečný jedovatý melamin** způsobilo zasažení stovek tisíc dětí v Číně, 6 zemřelo

Důsledek:

2 lidé odsouzení k trestu smrti, 3 k doživotí



Případy

Případ 2.:

2013 – v lednu propukl celoevropský skandál kdy se zjistilo, že se **levné koňské maso vydává za jiné dražšího maso**

Důsledek: „okrádání“ zákazníků, jejich uvádění v omyl

Dopad: změna přístupu EK k potravinám jako takovým, stará Evropa s *úžasem zjistila*, že se potraviny mohou také falšovat, nový přístup, nový systém hlášení konkrétních případů DG SANTE



Případy

Případ 3.:

2012 – skandál s polskou posypovou technickou solí v potravinách, který rozpoutala polská média a který se zprvu týkal pouze ČR, přerostl ve skandál EU

Důsledky: nikdy se nezjistili pachatelé, nikdo nebyl odsouzen, Poláci zametli problém pod koberec



Případy

Případ 4.:

2001 – SZPI zjistila, že **v dětském fenýklovém čaji je nebezpečný alkaloid durman**

Důsledky: TK + TZ, okamžité stažení výrobků, výrobce uznal pochybení, poskytl náhradu, nedošlo k žádné újmě na zdraví



shrnutí

KOMUNIKACE V KRIZI, ZEJMÉNA
V PŘÍPADĚ TAK CITLIVÉ
KOMODITY, JAKOU JSOU
POTRAVINY, MUSÍ BÝT
PŘEDEVŠÍM OTEVŘENÁ A V
ZÁJMU VEŘEJNOSTI



Nové kompetence SZPI – nové krize?

Od 1.1.2015 – SZPI kontroluje také provozovny veřejného stravování (restaurace, bufety, bary, pohostinství, etc.)

- k dnešku musela uzavřít už celkem 53 takových provozoven
- Důvody: špatné hygienické podmínky



Aktuální případ

Případ č.5.:

24.2.2015 – SZPI uzavřela **Lahůdkářství Jan Paukert pro špatné hygienické podmínky** v zázemí (zejména výskyt hlodavců – myšího trusu, spod.)

Protokol inspektorky SZPI:

„...Na podlahách a kuchyňských zařízeních, rovněž na izolacích bylo vidět, že jsou ožrané od myší. V zázemí, kde se připravovala jídla, byly celkově znečištěné podlahy dlouhodobě neodklízenou mastnotou a prachem, špinavé byly i dřezy....“

http://praha.idnes.cz/lahudkarstvi-paukert-uzavrene-mysi-trus-f1e-/praha-zpravy.aspx?c=A150224_145953_praha-zpravy_kol



Aktuální případ

Jak komunikovala firma?

1. <http://www.janpaukert.cz/> - ...z technických důvodů zavřeno...
2. MFD 24.2.2015:...“ ...„Většina nedostatků byla zjištěna v zázemí, které Lahůdkářství Jan Paukert od 1. ledna 2015 nevyužívá. ...Samotné provozovny se týkají **jen dílčí nedostatky, na jejich řešení intenzivně pracujeme,**“ sdělil Milan Heidler, jednatel Lahůdkářství Jan Paukert.
http://praha.idnes.cz/lahudkarstvi-paukert-uzavrene-mysi-trus-f1e-/praha-zpravy.aspx?c=A150224_145953_praha-zpravy_kol



Aktuální případ

Případ č.5.:

LN 24.2.2015 – **Lidovky.cz: Co může uzavření prodejn slavného prvorepublikového jména znamenat pro její pověst?**

„...Věřím, že to nebude nic zásadního. S inspekcí jsme domluvení, že v řádu několika dnů přijde na další kontrolu, problematické věci odstraníme a lahůdkářství znovu...“, řekl jednatel firmy Milan Heidler



Aktuální případ

Co se děje?

Firma se snaží o bagatelizaci problému, zlehčuje situaci, v podstatě nekomunikuje

Důsledky?

O to větší je zájem médií, která se o to víc snaží najít další informace (a také je našla!)

Dopad?

Ztráta dobré pověsti, ztráta zákazníků, ekonomické dopady nebo jejich prohloubení



Aktuální případ

LN 25.3.2015 – Lidovky.cz: ***SLAVNÝ PAUKERT MÁ STÁLE ZAVŘENO. ŘEŠÍ, JAK ODDĚLIT LAHŮDKY OD MYŠÍ***

„...provozovatel se dohaduje o zásadnější rekonstrukci, která je nutná pro provoz a zamezení dalších hlodavčích nájezdů. I proto zatím nedokáže firma říct, kdy slavný podnik na Národní třídě znovu otevře.

„Odhad zatím nemáme. Když to přeženu, nevíme, zda bude rekonstrukce stát padesát tisíc nebo pět milionů,“ podotýká jednatel Milan Heidler.

http://byznys.lidovky.cz/slavy-paukert-ma-stale-zavreno-resi-jak-oddelit-lahudky-od-mysi-px2-/firmy-trhy.aspx?c=A150324_161542_firmy-trhy_pave



Aktuální případ

Co média ještě zjistila:

Space-in: Lahůdkářství Jan Paukert je v úpadku

...Insolvenční návrh podala firma vlastněná Natlandem. Tomu ale patří i dlužník. Známé pražské lahůdkářství Jan Paukert, jehož tradice (alespoň dle názvu) trvá už 99 let, je v úpadku. Insolvenční návrh podala společnost Prague City Golf patřící společnosti NG Holding, která vznikla loni v květnu. Jejím jediným akcionářem je známá kyperská firma Natland, která v minulosti bývala spojována s kontroverzními lobbisty Romanem Janouškem a Tomášem Hrdličkou....

<http://space-in.cz/lahudkarstvi-jan-paukert-je-v-upadku/>



Aktuální případ

Pro info:

**přehled uzavřených restaurací, bufetů, bister,
lahůdkářství, cukráren...**

<http://www.vitalia.cz/clanky/prehled-uzavrenych-restauraci/#ic=gallery-slide&icc=backlink>

www.szpi.gov.cz

www.potravinynapranyri.cz



Děkuji za pozornost