



Krizová komunikace & sociální sítě

Jan Tomandl



Sociální sítě

- ▶ **Mění celou společnost**
- ▶ Jsou pro široké publikum i pro novináře **zdrojem zpravodajských informací**
- ▶ Informace se v nich šíří rychle a bezprostředně
- ▶ Existuje značné riziko **fám a zkreslení**
- ▶ Kanál pro krizovou komunikaci, ale zároveň **zdroj potenciálních krizí**

Boom sociálních sítí

ReallyVirtual Sohaib Athar
 @raihak Funny, moving to Abbottabad was part of the 'being safe' strategy
 9 hours ago

ReallyVirtual Sohaib Athar
 @raihak I try, man, I try
 9 hours ago

han3yy Hania Ahmed  by ReallyVirtual
 OMG :S Bomb Blasts in Abbottabad.. I hope everyone is fine :(
 9 hours ago

ReallyVirtual Sohaib Athar
 @m0hcin the few people online at this time of the night are saying one of the copters was not Pakistani...
 9 hours ago

ReallyVirtual Sohaib Athar
 @m0hcin <http://bit.ly/ljB6p6> seems like my giant swatter worked !
 9 hours ago

ReallyVirtual Sohaib Athar
 @m0hcin all silent after the blast, but a friend heard it 6 km away too... the helicopter is gone too.
 9 hours ago

ReallyVirtual Sohaib Athar
 A huge window shaking bang here in Abbottabad Cantt. I hope its not the start of something nasty :-S
 9 hours ago

ReallyVirtual Sohaib Athar
 Go away helicopter - before I take out my giant swatter :-/
 9 hours ago

ReallyVirtual Sohaib Athar
 Helicopter hovering above Abbottabad at 1AM (is a rare event).
 10 hours ago

► Pákistánec Sohaib Athar na Twitteru nevědomky informoval o likvidaci Usámy bin Ládina (2011)

@ReallyVirtual
 Sohaib Athar

Uh oh, now I'm the guy who liveblogged the Osama raid without knowing it.

20 hours ago via TweetDeck ☆ Favorite ↻ Retweet ↩ Reply

Retweeted by crunchychi and others





Boom sociálních sítí

► Uživatel
Twitteru Janis
Krumbs zase
přinesl jako
první záběr
letadla, které
přistálo na řece
Hudson (2009)





Jiri Vejrazka
@JiriVejrazka

...

V Kralupech nad Vltavou velký požár v oblasti mrazíren Novaco.

@VojtechGibis



2:27 odp. · 19. 11. 2020 · Twitter for Android



Kralupy nad Vltavou @mestokralupy · 39 m

...

Požár haly firmy Nowaco.



0:03 136 zobrazení



1

2



Kralupy nad Vltavou @mestokralupy · 49 m

...

"Vypukl požár haly areálu Nowaco Kralupy. Na místě nyní zasahují hasičské jednotky. Bezprostřední nebezpečí však nehrozí, rovněž nedošlo k úniku nebezpečných látek. Občanům však nyní doporučujeme nevětrat. Děkujeme za pochopení." Marek Czechmann, kralupský starosta.



1

7

9





Nowaco 🙄 se cítí – cítí se na dně.

16 h · 🌐



Hoříme! Bohužel to, co jsme celých 30 let budovali, je aktuálně v plamenech 🙄. NOWACO vyrábí většinu rybích produktů v Kralupech nad Vltavou v budově, která je nyní naprosto zničená. Nikomu z našich zaměstnanců se naštěstí nic nestalo, ale pro nás všechny je to velmi smutný den.

I když nás požár srazil na kolena, slibujeme, že se zvedneme a opět pro vás budeme vyrábět vaše oblíbené výrobky z ryby 🐟, co nejdříve to půjde. Naše rybí produkty i všechny další najdete ale i v následující době v obchodech, kam se dostanou z našich ostatních skladů. Můžete si je tak koupit a pomoci nám vše zvládnout. Děkujeme za vaši podporu! 🙏

Informace o požáru najdete případně zde ➡ <https://www.novinky.cz/.../v-kralupech-hori-prumyslova...>





Využití sociálních sítí v KK

- ▶ Funkční a sledovaný profil na sociálních sítích lze následně využít jako **užitečný kanál pro krizovou komunikaci** bez prostředníka v podobě médií – v podstatě neexistuje účinnější cesta
- ▶ **Facebook** – pro interakci s nejširší veřejností
- ▶ **Twitter** – pro informování „opinion leaderů“ a pro rychlé informování v eskalujících krizích



Příklad: Boston Marathon Bombing (2013)



City of Boston (Government)

19 duben v okolí místa Boston, MA



[URGENT] The City of Boston is urging City-wide shelter in place. As this investigation unfolds we are advising all residents, citywide, to shelter in place. Please understand we have an armed and dangerous person(s) still at large and police actively pursuing every lead in this active emergency event. Please be patient and use common sense until this person(s) are apprehended. We will continue to update the public with more information as it becomes available. All MBTA service remains suspended at this time.



City of Boston (Government) sdílel(a) stav uživatele Boston Police Department (Official).

19 duben

Please do not reshare images of tactical positions in progress over social media at this time in order to protect officer safety.

Media Alert: WARNING: Media Outlets Warned Not to Compromise Officer Safety by Broadcasting Tactical Positions of Homes Being Searched or the Officers Trying to Search Them.



City of Boston (Government) sdílel(a) odkaz.

20 duben v okolí místa Boston, MA

[Boston Police Department \(Official\)](#) reports a suspect in marathon bombings is now in custody, and officers are sweeping the area.



City of Boston (Government)

20 duben

"Thank you, thank you, thank you." -Mayor Menino



Boston Police Dept. @Boston_Police 15 Apr
Community members wanting 2 help this investigation can call 1(800) CALL-FBI or the BPD's Crime Stoppers Tip Line at 1 (800) 494-TIPS.
Expand



Boston Police Dept. @Boston_Police 15 Apr
Commissioner Davis: "I offer my sympathies to the families impacted by this horrible tragedy. Those responsible will be brought to justice."
Expand



Boston Police Dept. @Boston_Police 15 Apr
BPD does not have a suspect in custody #tweetfromthebeat via @CherylFiandaca
Expand



Boston Police Dept. @Boston_Police 15 Apr
Three people have died #tweetfromthebeat via @CherylFiandaca
Expand



Boston Police Dept. @Boston_Police 15 Apr
Expect to see more police over the coming days. #tweetfromthebeat via @CherylFiandaca
Expand



Boston Police Dept. @Boston_Police 15 Apr
BPD asking people to be on heightened state of alert. #tweetfromthebeat via @CherylFiandaca
Expand



Boston Police Dept. @Boston_Police 15 Apr
FBI has taken over the investigation #tweetfromthebeat via @CherylFiandaca
Expand



Boston Police Dept. @Boston_Police 4h
In our time of rejoicing, let us not forget the families of Martin Richard, Lingzi Lu, Krystle Campbell and Officer Sean Collier.
Expand



Boston Police Dept. @Boston_Police 4h
CAPTURED!!! The hunt is over. The search is done. The terror is over. And justice has won. Suspect in custody.
Expand



Boston Police Dept. @Boston_Police 4h
Suspect in custody. Officers sweeping the area. Stand by for further info.
Expand



Boston Police Dept. @Boston_Police 6h
Heavy police presence in area of Franklin St in Watertown. Residents remain inside.
Expand



Boston Police Dept. @Boston_Police 6h
Police operations in the Franklin Street Watertown area. Residents shelter in place.
Expand



Boston Police Dept. @Boston_Police 6h
#CommunityAlert: Gov Patrick says residents need 2 remain vigilant because a dangerous man is still at large but he will be found.
Expand



Boston Police Dept. @Boston_Police 7h
#CommunityAlert: Mayor Tom Menino, "Together we will get through this crisis."
Expand



Příklad: Teror ve Vídni (2020)

POLIZEI WIEN @LPDWien · 16 h ⋮

CONFIRMED at the moment:

- *08:00 pm: several shots fired, beginning at Seitenstettengasse
- *several suspects armed with rifles
- *six different shooting locations
- * one deceased person, several injured (1 officer included)
- *1 suspect shot and killed by police officers [#0211w](#)

911 ↻ 11,2 tis. ❤ 14,7 tis. ↗



POLIZEI WIEN @LPDWien · 17 h

تیراندازی در داخل شهر! چند نفر زخمی شدند، از تمامی مکانهای عمومی یا وسایل نقلیه عمومی دور شوید، عکس یا فیلم به اشتراک نگذارید! #0211w

400 816 2,8 tis.



POLIZEI WIEN @LPDWien · 17 h

Lövések a belvárosban- sérült személyek- tartózkodjanak távol a közterületektől és tömegközlekedéstől- ne osszanak meg videókat és fotókat! #0211w

8 220 602



POLIZEI WIEN @LPDWien · 17 h

Strzaly w dzielnicy srodmiescia. Sa osoby ranne! Proszę sie trzymac z dala od miejsc publicznych i srodkow transportu publicznego. Nie podawac zadnych zdiec ani flimow! #0211w

29 421 1,4 tis.



POLIZEI WIEN @LPDWien · 17 h

Streleni v strednim meste vidne - jsou zraneni osobi- zustante pric od vrejenich mistech a dopravnich prostredok- ne rozdelte videa a fotky! #0211w

9 168 579



POLIZEI WIEN @LPDWien · 17 h

Nochmal: KEINE Videos und Fotos in sozialen Medien posten, dies gefährdet sowohl Einsatzkräfte als auch Zivilbevölkerung! #0211w

313 5,9 tis. 13,3 tis.



POLIZEI WIEN @LPDWien · 17 h

Varios disparos en el distrito central de Viena - hay personas héridas - No se quédan en áreas pública! Quédanse en casa! #0211w

70 1 tis. 1,7 tis.



POLIZEI WIEN ✓ @LPDWien · 16 h

...

Please don't stare any rumours, accusations, speculations or unconfirmed numbers of victims - that does not help at all! Stay inside, take shelter, Keep away from public places #0211w

263

4,1 tis.

8,9 tis.



POLIZEI WIEN ✓ @LPDWien · 16 h

...

*share

9

102

1,5 tis.



POLIZEI WIEN ✓ @LPDWien · 16 h

...

Bitte keine Spekulationen, Gerüchte, angebliche Opferzahlen posten - das können wir wirklich nicht gebrauchen. Zuhause bleiben, öffentliche Orte meiden! #0211w

141

3,3 tis.

13,2 tis.



**POLIZEI WIEN** ✓

@LPDWien



As of 06:30 am, this is what we can confirm towards the assault in Vienna's inner city district:

[#0211w](#)

[Přeložit Tweet](#)

- 3 deceased persons (2 male, 1 female)
- 15 severely injured persons, among them is an officer of the Vienna PD
- The assault was carried out by at least one suspect who was shot and killed by officers
- The assault is considered to have an islamistic motive
- The suspect was armed with an assault rifle, among other handguns
- The suspect was appearing to wear an explosive vest which turned out to be a dummy
- The suspect's appartement has been opened by SWAT and searched
- The sighting and evaluation of the numerous video footage is happening at the moment

6:40 dop. · 3. 11. 2020 · Twitter Web App

2,9 tis. Retweetů **758** Tweetů s citací **5,6 tis.** Lajků





Policie ČR a sociální sítě

„Nebylo by to pro nás efektivní, bylo by to pro nás časově i finančně náročné, nemohli bychom zaručit aktuálnost vydávaných tiskových zpráv i pátracích relací, patrně bychom byli zahlceni informacemi a poznatky všeho druhu, které bychom nestačili zpracovávat, a v neposlední řadě bychom asi ani nezabránili zneužití všeho druhu.“

policejní mluvčí v Radiu Wave, duben 2014



Police Zatec

21. říjen 2011 přes SlotSpot Casino



Police Zatec hit a BIG ONE!

Share the booty! First 10 clicks win 100 Coins.



Police Zatec

11. červen 2011 přes Kámen, nůžky, papír



Kámen, nůžky, papír

Mám nový odznak: Začátečník

Začínáš se do toho dostávat a prvních 10 her si zaslouží nějaký bonus. Co třeba 1 000 Kč?



Police Zatec

31. květen 2011 přes Bejeweled Blitz



I'm feeling generous, have some shiny Bejeweled Blitz Coins!

The first 10 friends to click this get 500 Bejeweled Blitz Coins for FREE!
Come and get 'em!



Police Zatec

17 leden – 20 leden přes Texas HoldEm Poker



Police is playing poker!

Join them at the table and get up to \$1M chips on the house.

· Claim up to \$1M chips



Police is playing poker!

Join them at the table and get up to \$1M chips on the house.

· Claim up to \$1M chips



Policie České republiky

@PolicieCZ

Hlavní stránka

Informace

Fotky

To se mi líbí

Příspěvky

To se mi líbí

Sledovat

Sdílet

Další ▾

Zobrazit vše

Příspěvky



Policie České republiky

27. prosinec 2016 v 11:30 ·

Příspěvek či komentář na sociální síti nenahrazuje klasické oznámení, které můžete učinit na kterémkoliv oddělení Policie České republiky, a rovněž nenahrazuje elektronickou podatelnu Policie České republiky, tudíž se nejedná o podání ve smyslu ustanovení § 59 zákona číslo 141/1961 Sb., o trestním řízení soudním, ani dle ustanovení § 37 zákona číslo 500/2004 Sb., správní řád. V naléhavých případech se proto vždy obračete na nejbližší útvar Policie České republiky - <http://www.policie.cz/kontakty>, případně využijte linku tísňového volání 158.

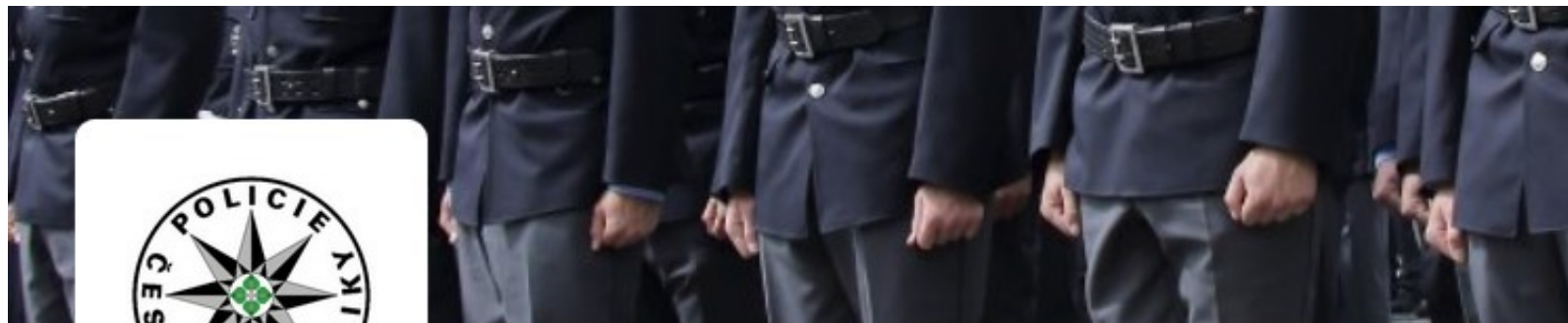
Matěj Hollan a 78 dalších

16 komentářů 22 sdílení

To se mi líbí

Komentář

Sdílet



TWEETY
2

SLEDUJÍCÍ
105

Policie ČR

@PolicieCZ

Policie České republiky je jednotný ozbrojený bezpečnostní sbor zřízený zákonem České národní rady ze dne 21. června 1991.

Czech Republic

policie.cz

Připojil se září 2011

Datum narození: 15. července 1991

Tweetnout uživateli

Tweety

Tweety a odpovědi



Policie ČR @PolicieCZ · 30. 12. 2016

Tweet nenahrazuje klasické oznámení, které můžete učinit na kterémkoliv oddělení Policie České republiky policie.cz/kontakty.



1





Policie ČR

@PolicieCZ

Sleduji

Dnes krátce před 10 hodinou v Bio parku Štít na Hradecku utekli z klece 2 tygři a jeden lev. Na místě zasahuje 8 policejních hlídek, zásahová jednotka a vrtulník. Zvířata zatím neopustili Bio park. Žádáme občany z Klamoše a okolí, aby neopouštěli svá obydlí.

1:49 - 16. 7. 2018

45 retweetů 89 lajků



15 45 89



Tweetnout odpověď



Policie ČR @PolicieCZ · 21 h

V tuto chvíli jsou na místě všichni tři veterináři, kteří se připravují na uspání zvířat.

1 7



Policie ČR @PolicieCZ · 21 h

Zvířata byla úspěšně uspána... Nebezpečí již pominulo. Děkujeme za dodržování omezujících opatření.

1 7 33



Policie ČR @PolicieCZ · 15 h

Fotky, videa a více informací k útěku lva a dvou tygrů zde: policie.cz/clanek/utek-lv...

7

<https://twitter.com/PolicieCZ>



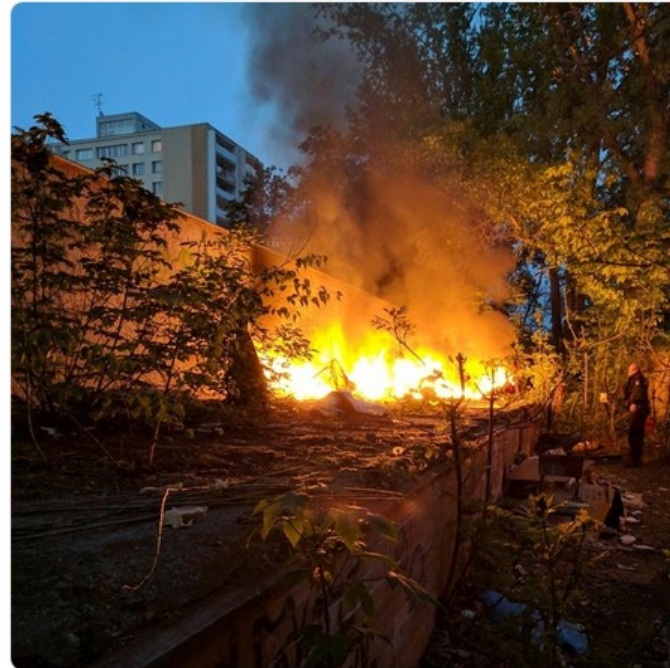
Městská policie Pardubice

@MpPardubice

Sledovat



U ohně na sídlišti Závodu míru v #pardubice zasahovala naše hlídka včera navečer spolu s @HZS_Pardubice. Nešlo o páleční čarodějnic, ale #požár doupěte bezdomovců. Zraněných 0, škoda 0.



23:45 - 27. 4. 2019

4 lajky





Městská policie Pardubice



17. března v 9:23 · 🌐

Na snímku je pouze jedna forma života, která ovládá své chování a jednání.

Ano, je to ten pes..

Ten druhý měl 3,48%

O oba bylo postaráno.



👍🤔🙄 285

36 komentářů 12 sdílení

👍 To se mi líbí

💬 Okomentovat

🔗 Sdílet



Městská policie Opava

10. května v 7:14 · 🌐



Je pátek, tak trochu odlehčíme 😊.

Pravý význam mužské mluvy

Věta: Nemůžu to najít.

Význam: Nespadlo mi to samo do dlaní, takže jsem naprosto bezradný.

Věta: Tolik jsi mi chyběla.

Význam: Nemůžu najít šuplík s ponožkami, děcka mají hlad a došel toaletní papír.

Věta: Odpočiň si, drahá. Vždyť pracuješ tak usilovně.

Význam: Kvůli vysavači neslyším televizi.

Věta: Miláčku, na důkaz naší lásky přece nepotřebujeme nějaké materiální věci.

Význam: Zase jsem zapomněl na naše výročí.

Věta: Myslel jsem na tebe a přinesl jsem ti růži.

Význam: Ta holka, co je prodávala, byla fakt sexy a neměla podprdu.

Věta: Poslouchám tě.

Význam: Nemám ani mlhavou představu o tom, co říkáš, ale doufám, že předstírám dobře, jak ti rozumím, protože jinak bys na mne řvala příští tři dny.

Věta: Fakt v těchto šatech vypadáš báječně.

Význam: Nezkoušej si žádné další šaty a hlavně už pojď.

Hezký víkend přeje MPOP

(Foto J. Klein)



Městská policie Opava

9. dubna · 🌐

...

Přechod

Děti ráno do školy běží,
strážník na ně čeká svěží,
doleva i doprava,
hustá je dnes doprava.

Do vozovky vkročí rázně,
zastavuje auta jasně,
mává totiž nad hlavou,
svou červenou výbavou.

Dejte se děti přes ulici,
v jeho pravé polovici.
Kdo přechází po přechodu,
neutrčí žádnou škodu.

Ale i tak dejte pozor, dětičky,
ať nejste přejeté autičky...

Víte, že každý školní den
strážníci, strážci přechodů
a asistenti prevence kriminality
dohlíží na 17 rušných Opavských
přechodů, aby se děti dostaly
v pořádku do školy?

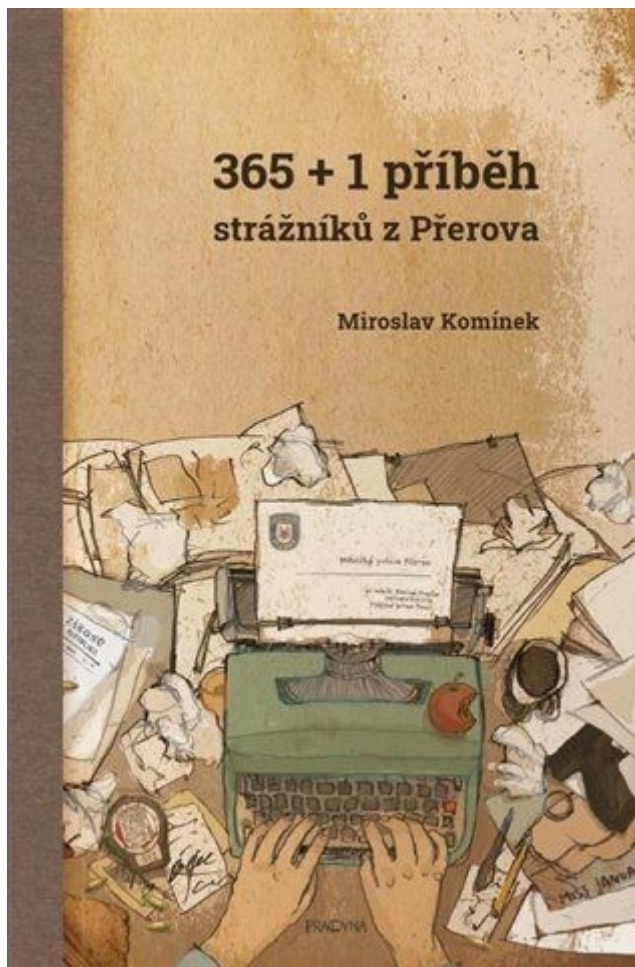
**Městská policie Přerov**

19. října · 🌐



Čichovým buňkám svého souseda, nenapadeným zrádným virem, mohou být povděční obyvatelé jednoho z činžovních domů. Mužův čichový orgán v neděli ve tři hodiny ráno zaregistroval prapodivný zápach, a proto jeho majitel zavolal na tísňovou linku. Strážníci za pár minut vstoupili do ztichlých chodeb domu a společně s oznamovatelem vyrazili očichávat dveře bytů v jednotlivých etážích. Nakonec je pach přivedl až ke dveřím, zpoza nichž vycházel. Hlídka probudila uživatele bytové jednotky a zjistila, že se kulinář rozhodl dělat králíka na víně. Jednu z hlavních ingrediencí však požil přímo a následně usnul. Hlodavec mezitím na smaltovaném loži postupně procházel kremací. Pod dohledem hlídky byl vypnut sporák a otevřena okna na chodbách v celém domě. Kromě zapáchajících společných prostor, sežehlého hrnce a nepoživatelného nedělního oběda nedošlo naštěstí k žádným dalším škodám.







Mluvčí roku 2019

- ▶ Martin Kavka, Hasiči Praha
- ▶ Dosažitelnost 24/7 akceschopnost, vstřícnost, odbornost (je zároveň vyšetřovatelem požárů)
- ▶ Vynikající práce s [Twitterem](#) a [WhatsApp](#)





Mluvčí roku 2019

▶ Martin Kavka, Hasiči Praha

- *Dělám tu práci rád. Jsem na lidi příjemný, zvedám telefony, píšu tiskové zprávy.“*
- *Hasiči zasahují 24 hodin denně a 7 dní v týdnu. Prostě pořád, takže je potřeba být aktuální. Proto to tak dělám. Pokud začne hořet v osm večer, nemůžu o tom novináře informovat až ráno, to je pozdě. Aktuálnost k té práci zkrátka patří.*
- *Někteří z mých kolegů si nemohou ani založit sociální síť, protože s tím krajské vedení hasičského sboru nesouhlasí. Mně ten Twitter ale opravdu hodně pomáhá. A pokud některý z mluvčích nemůže skrze tyto platformy komunikovat, má omezené možnosti.*
- *Novinářům nelžu. Když něco nemůžu říct, na rovinu jim sdělím, že to nemohu říct. A novináři to z 99 % pochopí. A to včetně bulvárních médií. Myslím, že mají dobrý vztah i oni se mnou. A je to tak dobře, protože se navzájem potřebujeme.*

Zdroj: [Deník N](#)



Mluvčí roku 2019

► Martin Kavka, Hasiči Praha

- *Kdybych to nedal na Twitter, rozdrnčí se mi telefony. Musel bych pak všem odpovídat, co se to děje na té Jižní spojce. Už jsem se s tím smířil, protože Praha je plná aut a lidí. Když se někde zastaví doprava, všichni zjišťují, proč se zastavila. Je proto jednodušší napsat větu, že se stala nehoda, a proto se tvoří zácpa. A mám klid. Přesto si ale myslím, že taková informace opravdu zásadní není.*
- *Nechci naši profesi shazovat. Ale ono opravdu stačí říkat aktuální informace, zvedat telefony, aktivně komunikovat s novináři a psát tiskové zprávy. Ani to nezabere tolik času. Spíš bych se ptal, jestli je dobré, když mluvčí v půl čtvrté vypne telefon a pak už jej nezvedá. A úplně nejhorší je, když se děje něco negativního ve vašem resortu a v tu chvíli přestanete komunikovat. Prostě se promlčíte kauzou.*

Zdroj: [Deník N](#)



Sociální sítě & reputační krize

- ▶ **Pamatujte:** co jednou „prosákne“ do sociálních sítí, **nelze vzít zpět**
- ▶ Pozor na „efekt Streisandové“
- ▶ Správce účtu musí být klidřas, ne hádavý agresor nebo polarizující osobnost
- ▶ **Don't feed the troll!** - Možnosti racionální komunikace na internetu a v sociálních sítích jsou omezené
- ▶ Při krizi se soustředte na komunikaci aktuálního problému a **ostatní komunikaci utlumte nebo přizpůsobte**



Andrej Babiš
19. října · Praha · 🌐

Mrkvový cupcake 🥕
— v Úřad vlády ČR.

👍👍👍 4,9 tis. 3,2 tis. komentářů 401 sdílení

To se mi líbí Okomentovat Sdílet

Nejrelevantnější

Svatopluk Bartík
chce se mi zvracet... 🤢 4
To se mi líbí · Odpovědět · 4 t

Mirka Brázdová
To je panečku plivanec do obličeje lidem, kteří přišli a přijdou o práci a budou když dobře o chlebu. Na to chce mít silný žaludek.
To se mi líbí · Odpovědět · 4 t 🥰👍👍 322
↳ 12 odpovědí

Růženka Turkova
Koukám že z nás máte totální randu ?? Lidi jsou ze všech vašich opatření už unavený nervní a myslíte si že nás úplně zajímá co jíte měl by jste se už poradně najíst možná vám to začne myslet 😊
To se mi líbí · Odpovědět · 4 t 🥰👍👍 299
↳ 26 odpovědí

Danuška Daniela Prusová
Děkujeme paně premiére, že nás v tak těžkých dobách informujete o důležitých a zásadních věcech, které ovlivňují chod naší země. Dneska kvůli Vám zemřelo 63 lidí a Vaše reakce? Cupcake 🥕
To se mi líbí · Odpovědět · 4 t 🥰👍👍 213
↳ 19 odpovědí

👤 Přední fanoušek
Tomas Rektor
Vidíte! Už umíte použít podmět a

👤 Napište komentář... 🗨️ 😊 🤔 🗑️



Příklad: Malaysia Airlines

This is the official Facebook of Malaysia Airlines.



Příklad: Malaysia Airlines

malaysia airlines

Malaysia Airlines ✓
1,318,752 likes · 214,872 talking about this

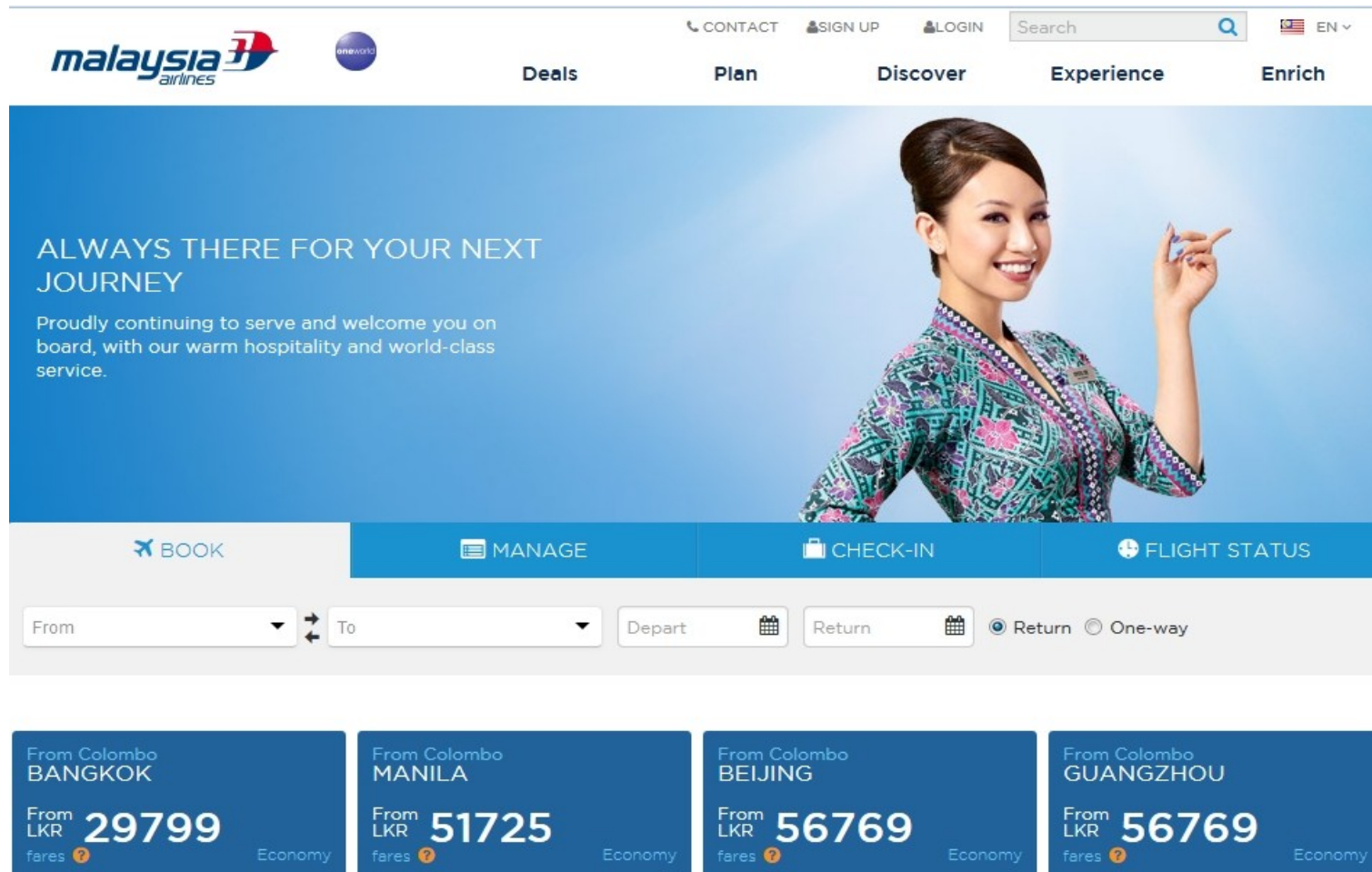
Like Follow Message * ▾

Travel/Leisure
This is the official Facebook of Malaysia Airlines.
We're online from Monday to Friday from 10am - 5pm (GMT+8).


About - Suggest an Edit



Photos #Enricharoundone... Notes 67 Likes 1.3m ▾

Příklad: Malaysia Airlines



The screenshot displays the Malaysia Airlines website interface. At the top, there are navigation links for CONTACT, SIGN UP, and LOGIN, along with a search bar and a language selector set to EN. The main navigation menu includes Deals, Plan, Discover, Experience, and Enrich. A large banner features a smiling flight attendant in traditional attire with the text "ALWAYS THERE FOR YOUR NEXT JOURNEY" and a description of the airline's service. Below the banner are buttons for BOOK, MANAGE, CHECK-IN, and FLIGHT STATUS. A search form includes fields for "From" and "To", "Depart" and "Return" dates, and radio buttons for "Return" and "One-way". At the bottom, four blue cards show flight deals from Colombo to various destinations: Bangkok (LKR 29799), Manila (LKR 51725), Beijing (LKR 56769), and Guangzhou (LKR 56769), all in Economy class.

malaysia airlines 





CONTACT SIGN UP LOGIN Search  EN 





Deals Plan Discover Experience Enrich

ALWAYS THERE FOR YOUR NEXT JOURNEY

Proudly continuing to serve and welcome you on board, with our warm hospitality and world-class service.

BOOK MANAGE CHECK-IN FLIGHT STATUS

From  To  Depart  Return  Return One-way

<p>From Colombo BANGKOK</p> <p>From LKR 29799</p> <p>fares  Economy</p>	<p>From Colombo MANILA</p> <p>From LKR 51725</p> <p>fares  Economy</p>	<p>From Colombo BEIJING</p> <p>From LKR 56769</p> <p>fares  Economy</p>	<p>From Colombo GUANGZHOU</p> <p>From LKR 56769</p> <p>fares  Economy</p>
---	--	--	---



Příklad: Malaysia Airlines



Contact Sign Up Login

MY

EN

BOOK & PLAN

DEALS

MH EXPERIENCE

DESTINATIONS

ENRICH

BOOK

HOLIDAYS

MANAGE

CHECK-IN

UPDATES ON MALAYSIA AIRLINES
FLIGHT MH370

[Read more here](#)

One Way Return Multi-city ?

From

To

Departure Return

Adults ? Children ? Infants ?

More than 9 passengers?

Cabin

Coupon

[Find Flights >](#)

Travel Advisory

Transfer of Golden Lounge Operations to Qantas Lounge at Sydney





Typické „krize“ na sociálních sítích

- ▶ Nespokojený zákazník
 - ▶ Nevhodný příspěvek
 - ▶ Hoaxy a fake news
 - ▶ Řádění trollů
 - ▶ Frontální útok
 - ▶ Nálet humoristů
-



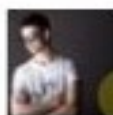
Modelová situace: Nespokojený zákazník

▶ Co psát:

- ▶ „Děkujeme“
- ▶ „Prověříme to“
- ▶ „Napravíme to“
- ▶ „Je nám to líto“
- ▶ „Pomůžeme vám“

▶ Co nepsat:

- ▶ „Nerozumíte tomu“
- ▶ „Jsou to lži a pomluvy“
- ▶ „Budeme vás žalovat“
- ▶ „Co tím sledujete?“
- ▶ „Co jste dokázali vy?“
- ▶ Korporátní bláboly atd.



Roman Bartoš ▶ **KFC** ✓

3 June at 12:00 · 🌐

Ahoj! Chtěl jsem vyzkoušet váš nový "rozvoz zdarma"... Ne, pardon, přesněji "ROZVOZ ZDARMA" (asi pro zdůraznění, že je to fakt zdarma).

Hodil jsem si do košíku kyblík classic, na ofiko stránkách uvádíte cenu 199 Kč, ale na těch nových mi to započítalo 259 Kč.

Můžete mi prosím jen v rychlosti pro zajímavost objasnit, jak vy v KFC chápete slovo "ZDARMA"?

<p>NEPIKANTNÍ A PIKANTNÍ KUŘE</p> <hr/> <p>KYBLÍK CLASSIC</p> <p>ODTAV</p> <p>Od 199 Kč</p>		<table border="0"> <tr> <td>1x</td> <td>KYBLÍK CLASSIC KUŘE KENTUCKY 2 PORCE, 4 HOT 'N SPICY STRIPS, 4 HOT WINGS, BĚŽNÁ PORCE HRANOLKŮ, BĚŽNÁ PORCE HRANOLKŮ</td> <td>259,00</td> </tr> </table>	1x	KYBLÍK CLASSIC KUŘE KENTUCKY 2 PORCE, 4 HOT 'N SPICY STRIPS, 4 HOT WINGS, BĚŽNÁ PORCE HRANOLKŮ, BĚŽNÁ PORCE HRANOLKŮ	259,00
1x	KYBLÍK CLASSIC KUŘE KENTUCKY 2 PORCE, 4 HOT 'N SPICY STRIPS, 4 HOT WINGS, BĚŽNÁ PORCE HRANOLKŮ, BĚŽNÁ PORCE HRANOLKŮ	259,00			



KFC Dobrý den Romane, služba KFC Rozvoz má specifické ceny, které se liší od cen v restauraci. K těmto cenám již nejsou účtovány žádné dodatečné náklady (dopravné atd). Samozřejmě chápeme, že ne každý naší služby KFC Rozvoz využije. Rádi Vás přivítáme v některé z našich restaurací. Vaše KFC

Like · Reply · 28 · 3 June at 15:32

[View previous replies](#)



KFC Do cen rozvážených produktů je promítnuta cena služby KFC rozvoz, kterou vnímáme jako komplex více dílčích kroků, které je třeba zajistit pro garanci doručení našich kuřecích specialit v odpovídající kvalitě. Samozřejmě chápeme, že ne každý naší služby KFC Rozvoz využije. Rádi Vás přivítáme v některé z našich restaurací. Vaše KFC.

Like · Reply · 14 · 3 June at 16:15

[View more replies](#)



KFC Zdravíme všechny diskutující! Nehodláme předstírat, že bychom snad byli z vývoje nastalé situace nadšení – právě naopak. Tímto děkujeme za veškeré připomínky, postřehy i návrhy, přičemž můžeme potvrdit, že se situací opravdu aktivně zabýváme a pracujeme na jejím řešení.

Like · Reply · 19 · 4 June at 15:54



Hitler se dozvěděl o rozvozu KFC



Přehrát po...



Sdílet

Vždyť píšou, že ten rozvoz je zdarma

DALŠÍ VIDEA

Celá obrazovka (f)



1:10 / 3:49



YouTube





Robert Nosil ▶ **KFC** ✓

Sunday, 5 June 2016 at 15:59 · 🌐

Dobrý den, nezteptala se že obtěžuju, ale já jsem si vzpomněla, že jsem se vás nezeptala jestli máte rozvoz zdarma. Máte rozvoz zdarma?

👍 10

4 Comments  ▾

👍 Like

💬 Comment

➦ Share

Chronological ▾



KFC ✓ Dobrý den, Roberte,

ne, rozvoz zdarma nenabízíme. Omlouváme se, pokud byla naše dosavadní komunikace zavádějící.

Se službou KFC Rozvoz se to má tak: náklady na rozvoz jsou promítnuty přímo do cen produktů, znamená to, že uvedené ceny jsou již finální a nebudou navýšeny o žádný další jednorázový poplatek za dopravu.

Do zmíněných nákladů na rozvoz pak rozhodně nepočítáme jen samotnou dopravu, ale mimojiné zohledňujeme i skutečnost, že jsme rozvozové zóny pečlivě vybírali tak, aby zákazník obdržel objednávku co možná nejrychleji.

Dále pak jídlo vozíme ve speciálních tepelných či chladicích boxech, které dokážou po dobu převozu udržet jídlo ve stavu, jako kdybyste si jej objednali přímo v restauraci – tedy teplé, čerstvé a kvalitní – takové, které odpovídá našim standardům.

Děkujeme za pochopení. Pěknou neděli. 😊

Like · Reply · Sunday, 5 June 2016 at 16:32 - Reply



Petr Opočenský Já bych do instituce s takovou invencí, jaká je projevna ve statusu, asi nechtěl.....

To se mi líbí · Odpovědět · 21 únor v 20:35



Ministerstvo zemědělství České republiky My však ani o věčně nespokojené brbly nestojíme. 😊

To se mi líbí · Odpovědět · 5 · 28 únor v 20:46



Katka Dubnová Ministerstvo zemědělství České republiky My o vás taky ne, halalové pohrdající občany, kterým máte sloužit. S láskou nemusimšší daňoví poplatníci. Pozdravujte v Mosulu. 😊 A na Gulfod ať příští ministr taky hodně rychle zapomene, to se mu taky platit nebude, tyhle srandavýlety za bratříčky rituálními podřezávači.

To se mi líbí · Odpovědět · 2 · 1 březen v 22:04



Petr Opočenský verim ze cenzorska atmosfera je obohacujici a dělná 😊

To se mi líbí · Odpovědět · 1 březen v 22:06



Libor Starý Tý vole! Ministerstvo! To jste se svojí odpovědi opravdu předvedlo!

To se mi líbí · Odpovědět · 2 · 4 březen v 8:41



Petr Opočenský Libor Starý to je tady, ten level, normální

To se mi líbí · Odpovědět · 4 březen v 8:56



Dana Foltysova Souhlasím s paní Katkou Dubnovou. Vlastizrada nejsou brbly, ale zneužití pravomoci. <https://www.facebook.com/1073020999389747/videos/1073027409389106/>

To se mi líbí · Odpovědět · 19 březen v 18:48



Napište odpověď...





Iva Vackova Můžu vědět, proč mi za 14 dnů nikdo neodpoví na slušný dotaz? ▼
 Psala jsem vám to i do zprávy. Nebo nechcete odpovídat na dotazy, které by se nelíbily myslivcům?

To se mi líbí · Odpovědět · 28 března v 21:52

↪ Zobrazit 4 další odpovědi



Ministerstvo zemědělství České republiky ✓ Stanislava
 Kanamullerova

Nemluvíte pravdu! Podle zákona č. 106/1999 Sb. odpovíme na každý dotaz, který přijde do mailové schránky informační kanceláře. 😊

To se mi líbí · Odpovědět · 2 hod



Stanislava Kanamullerova Ministerstvo zemědělství České republiky
 ja mam pravdu sleduji vaše příspěvky každý den ale tady se vas lidi ptaji na zakaz halal a kožešin a i lidi vam tam pišou že vas žadaji o odpověď po nekolikate a že neodpovidate

To se mi líbí · Odpovědět · 1 hod



Ministerstvo zemědělství České republiky ✓ Stanislava
 Kanamullerova

Tak je alespoň čtěte pozorně!! Jak jsme psali výše, Facebook MZe neslouží jako informační kancelář. Od našich fanoušků máme stovky dotazů týdně. Snažíme se odpovědět, jak nejrychleji to jde.

Chcete-li ze zákona odpověď na svůj dotaz, více zde: <http://eagri.cz/.../komunikace-s-mze/informacni-kancelar/>

To se mi líbí · Odpovědět · 58 min





Příklad: Šílenství Lauřino (zdroj Martin Malý)



Krista Ze Zdib

Včera jsme u vás chtěly příjemně oslavit narozeniny kamarádky. Bohužel jsme byly všechny zklamané (Obsluha pomalá a neragující na naše potřeby, cozze chutově dobré, ovšem 8kousků za 200korun a studené. no a vrcholem večera špagety s krevetami (na které sme čekaly přes hodinu), kdy krevety byly ty nejmenší velikosti co znám a rozmražov...

[See More](#)

5 hours ago



Trattoria Laura Milá Kristo ze Zdib, již dlouho jsem nezažila, tak drzou slečnu jako jste Vy a to překousnu hodně-možná jsem měla smůlu? Nicméně slečnám ve Vašem věku vždy radím-najdi si chlapa! s pozdravem
L.Křikavová
majitelka Trattoria Laura
5 hours ago via email · 🗨️ 2 people



Krista Ze Zdib Jsme rodinný podnik a naším cílem je vždy spokojený zákazník.
Věříme, že se k nám budete často a rádi vracet!
4 hours ago



Trattoria Laura Holky, nemáte co na práci? Jestli teda máte chlapy, jak "tvrdíte", tak nesedte u počítačů a běžte vařit!
Sorry, že už si s Vámi nadále nebudu dopisovat-nemám tolik času, abych ho mohla ztrácet s každým...
Nazdar!
3 hours ago via email



Šárka Benedová s vaším přístupem k zákazníkům a kuchařským uměním vy radši nevařte!!!!
2 hours ago · 🗨️ 1 person



Příklad: Šílenství Lauřino (zdroj Martin Malý)

- Další (nevhodné) kroky:
 - Hájení něčeho, co uhájit nelze
 - Hledání „špíny“ na kritiky
 - Mazání nepohodlných příspěvků
 - Nereagování, pštrosí přístup
 - „Stážistka“, „Zneužitý profil“



Šílenství Lauřino – výsledek (zdroj Martin Malý)





Krise „Pavlínka“ - Bageterie Boulevard



Bageterie Boulevard je s uživatelem Vladislav Bischof.
6. května 2020 · 🌐

Máme svého vítěze 🏆! Přesněji vítězku Pavlínou, která po Petrovi a Pavlovi vyhrála MasterChef Česko výzvu o tu nejlepší bagetu 🥖. A všichni už jistě víte, co to znamená 😊. Vítěznou bagetu Kuře & salsa podle Pavlínou, která si získala i přísné porotce, můžete ochutnat už zítra u nejbližšího BB výdejového okénka nebo si ji objednat s rozvozem na bbdomu.cz. My už ji ochutnali a je opravdu na co těšit 🍷.



👍👏👤 8,2 tis.

6 tis. komentářů 342 sdílení

EXPRES



ZPRÁVY CELEBRITY JEN PRO MUŽE SPORT VIDEO SPEED

#KoukalováKonečný #VálkaNaUkrajně #Vémoland #PekloVPraze

jit na **iDNES.cz**

Raději zemřeme hlady! Bojkot! Pavlína z MasterChefa vyhrála soutěž a teď ji diváci lynčují



0:00 / 0:29 360p

Pavlína z MasterChefa dělá děpy za trest | (0:29) | video: MasterChef/TV Nova

Ladislav Hrejsek
7. května 2020 9:55

SDÍLEJ

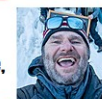
Influencerky ve vile nepřestávají řádit v prádle. Která z nich je nejzhavější?



Výprodej soukromí Benešové s Matonohou: Dříve sítěmi opovrhovali, teď také jedou teleshopping



Rok od smrti Petra Kellnera: Těžce zraněný kamarád se znovu směje, kritizuje válku



PARLAMENTNÍ LISTY.cz

Zpackané. Postavit ke zdi. Po měsíci války jasno. I o příštím





Autor

Bageterie Boulevard

Tak na tohle se musím nejdřív vyspat 😊.

Daniela (správce stránky)



To se mi líbí · Odpovědět · 1 r

👍👍👍 5,8 tis.

Je vybraná možnost zobrazení podle relevance, takže některé odpovědi můžou být vyfiltrované.



Autor

Bageterie Boulevard

Dobré ráno všem 😊. Tak se do toho pustíme? Daniela

To se mi líbí · Odpovědět · 1 r

👍👍👍 520

↪ Zobrazit další odpovědi

<https://www.facebook.com/bageterie.boulevard/posts/10157328197523546/>



Petr Garden

Dobrý den,

moje bývalá přítelkyně byla také hysterická, ukňouraná, trapná a tak trošku krá*a.

Pokud máte zájem pošlu vám na ní kontakt, že by vám taky udělala bagetu.

Děkuji a přeji hezký večer



To se mi líbí · Odpovědět · 1 r

Je vybraná možnost zobrazení podle relevance, takže některé odpovědi můžou být vyfiltrované.



Autor

Bageterie Boulevard

Dobrý den Petře,

Děkujeme za nabídku, bohužel stejně jako Vaše bývalá přítelkyně, Vás budeme muset odmítnout 😞.

Daniela



To se mi líbí · Odpovědět · 1 r

↪ [Zobrazit další odpovědi](#)



Tereza Větrovcová

I když Pavlina není zrovna můj favorit... Bagetu jsem dnes ochutnala a nebyla vůbec špatná. ...



To se mi líbí · Odpovědět · 1 r



Autor

Bageterie Boulevard

Dobrý den Terezo,

děkujeme za zprávu, jsme rádi, že jste ji byla vyzkoušet 😊. Daniela

To se mi líbí · Odpovědět · 1 r



Michaela Rosenkrancová

Na seriál se nedívám, takže nemám na Pavlinu názor. Bagetu jsem si dala ze zvědavosti něčeho nového. Je otřesná. Maso moc kořeněné, krém fresh to nezachrání - suché, nevýrazné chutě. Hodnotím bagetu velmi nepovedeně 🙄



To se mi líbí · Odpovědět · 1 r

Je vybraná možnost zobrazení podle relevance, takže některé odpovědi mohou být vyfiltrovány.



Autor

Bageterie Boulevard

Dobrý den Michaelo,

mrzí nás, že se Vám Vítězná bageta netrefila do chuti. Vyzkoušejte třeba něco z naší stále nabídky, určitě najdete svého favorita 😊. Daniela

To se mi líbí · Odpovědět · 1 r

↪ Zobrazit 1 další odpověď



Jakub Niebauer

Alza.cz bylo by vhodné opravit ten odkaz aby neotevřel (v iOS telefonu) rovnou "zrychlený nákup". Kolikrát se chce člověk jen podívat co je v akci když odkaz není jednoznačný.

To se mi líbí Odpovědět 11 hod



Autor

Alza.cz

Dobrý den, Jakube, napište mi Vaši emailovou adresu, abych Vám mohl předat vyjádření IT oddělení, jakmile to bude možné. Jakub, péče o zákazníky

To se mi líbí Odpovědět 47 min



Radek Radar

Kdy začnete používat na dodání Z boxy od zásilkovny?

To se mi líbí Odpovědět 13 hod

Je vybraná možnost zobrazení podle relevance, takže některé odpovědi můžou být vyfiltrované.



Autor

Alza.cz

Dobrý den, Radku, zjistím pro Vás odpověď od příslušného oddělení a následně Vás zde budeme neprodleně kontaktovat. Prosím Vás o trpělivost. Jakub, péče o zákazníky

To se mi líbí Odpovědět 13 hod



Modelová situace: Nevhodný příspěvek

- Nevhodný tón, obsah nebo kontext může způsobit **PR pohromu**
- Pokud nelze vše uspokojivě vysvětlit, je lepší **uznat chybu a omluvit se**
- Nemá smysl zůstat „zakopaný“ na pozicích, které nelze dlouhodobě uhájit
- **Smazání funguje jen v úplném počátku**



Příklad: Cool kid Palach



Primeros condom sdílel(a) událost.



Včera v 10:12 · ⚙️

Honza ❤️ byl cool kid, veselej kluk a rváč. Shořel i za Tebe a Tvoje free statusy na fejsíčku? Zvedni zadek 🍑 a pojd' do kina. Jako bonus dostaneš Primeros 🧥 tričko, když nám pošleš do PM fotku 📷 s lístkem.





Příklad: Cool kid Palach

- ██████████ Ano, tohle není žádný marketingu, tohle je in-house nevkus...

Like · Reply · 18m · Edited  1
- ██████████ Je vidět, že nemáte agenturu.D

Like · Reply · 23m  2
- ██████████ Nejen agenturu, ale ani soudnost.

Like · Reply · 20m  2
- ██████████ m zadna znacka není omluva takovyhle prasarny

Like · Reply · 17m  1
- ██████████ Je myslím určitý prostor mezi nepatělkým statusem a tím, co jste vyhodili vy. Nejsem "uvědomělý občan", mám rád černý humor, dovedu pochopit a docením i dosti drsnou satiru. Ovšem pak také existuje cosi jako míra vkusu a tu jste dle mého názoru překročili tak dalece, že ani není vidět.

Možná se neshodneme, ale zvolit smrt upálením, protože mou zemi napadli okupanti a ovládají bolševické svině, to není ani trochu cool a už vůbec ne veselé.

Chápu váš bohulibý záměr, ale sáhněte si do svědomí, jestli ta forma byla vhodná.


Pokud ale trváte na tomto druhu marketingu, už se těším na vaše free cool in statusičky 9.6. k výročí vyhlazení Lidic a 6.7. k výročí upálení Jana Husa.

Ovšem já si vaše výrobky nebudu nadále kupovat...

Like · Reply · 15m  2
- ██████████ Primeros condom Byt cílovka 15-25, cítím se velmi urazena.

Like · Reply · 4m

██████████ Primeros condom Jste fakt nechutný ubožáci.


Like · Reply · 17h  18

██████████ Dufam ze cloveka co to napisal poriadne pali prdel.. a k Primerosu.. 2x v zivote som pouzil lebo nic ine nebolo po ruke, 2x sa pretrholyyy 

Like · Reply · 15h

██████████ Dobrý den, Primeros, správce fejsičku vám tu trochu ujel se statusíčkem, ne? Jakože "shořel i za Tebe a Tvoje free statusy na fejsičku"? To je fakt dost přes čáru.

Like · Reply · 4m · Edited

██████████ Prosím, takhle fakt ne..  6

Like · Reply · 12h



Příklad: Cool kid Palach

Primeros condom Zdravím všechny rozhořčené uvedemele občany- tohle je příběh postu v kostce: V úterý jsem byl v našem oblíbeném kine a zjistili, že na výročí umrti Jana Palacha se tam nic nedeje. Upozornili jsme majitele, jestli s tím chce něco udelat a domluvili sobotní projekci filmu Roberta Sedláčka a slibili, že zprávu o projekci pošleme mezi naše fans. Vzhledem k tomu, že pracujeme s cílovkou 15-25 nechteli jsme vyhodit patetický status, jako vsichni ostatní. To je vše, jsme česká značka, nemáme agentury, chteli jsme do kina dostat i lidi, kteří statusy o JP preskakují. Sahnete si do svědomí, co jste pro to, aby se nezapomelo udelali každý z vás. Tohle není žádný marketing, jen naše osobní iniciativa, stejně jako je naše i značka Primeros.



Primeros condom Oficiální stanovisko společnosti: Osobně se nás dotýká životní příběh a hrdinský čin Jana Palacha. Prakticky každý den, ať už s vlastními dětmi nebo i sami cestou do práce, procházíme místy, pro nás jednou pro vždy spojenými s Palachovým jménem. Legerova třída i prostranství před Národním muzeem jsou proto našim soukromým pietním místem po celý rok a nikoli pouze v době mediálně zajímavých kulatých výročí. Současně jsme zklamaní dlouhodobou společenskou apatií a všeobecnou relativizací hodnot. Tím více nás překvapila dramaturgie pražských nezávislých kin, která místo připomenutí této pro naši historii klíčové události promítají příběh ruské ponorky. V tomto kontextu a na základě naší osobní iniciativy u majitele Kina Pilotů byla na nadcházející sobotní večer mimořádně zaražena projekce filmu Jan Palach režiséra Roberta Sedláčka, na který jsme rovněž přislíbili pozvat naše fanoušky a zaplnit tím kapacitu kinosálu. Tím jsme tedy s čistým svědomím a bez dalších postranních úmyslů přispěli naším dílem k Palachovu odkazu : "Vždycky je možné něco udělat."

Roman Kocián, majitel a ředitel společnosti Primeros

Like · Reply · 14h · Edited



^ Hide 13 Replies

Most Relevant is selected, so some replies may have been filtered out.



Juli Je Primeros condom "Shořel i za Tebe a Tvoje free statusy na fejsičku" Vy to opravdu necítíte? Smutný. Nikdo tady nekritizuje, to že zvevtr na film o Palachovi...

Like · Reply · 16h



Martin Stanko Timhle jste měli začít a klidně k tomu přidat soutěž. Opačně to nefunguje...

Like · Reply · 16h



Marek Grabovský Primeros condom myslim, ze stacilo napsat, ze jste to asi vazne prehnali a ucel se nezdaril...tecka....Zbytek je trochu zbytecna omacka, kterou vam stejne nikdo neveri. Mozna vazne si poridte agenturu nebo jen kreativce a zavedte neco jako "etickou komisi". Jeste skvela znacka...tohle ale se nepovedlo

Like · Reply · 16h · Edited





Modelová situace: Frontální útok

- „*Facebookové kauzy*“ ukazují, že:
 - **Respekt** k zákazníkům/klientům neznamena, že je nutné jim odkývat vše
 - **Slušnost** se nevylučuje s **asertivitou**
 - **Důstojnost** se nevylučuje s **nadhledem**
 - Z komunikace nesmí zmizet **sebevědomí** a důvěra ve vlastní služby/zboží/kvalitu
 - Jisté **morální pozice** je nutné hájit vždy



Modelová situace: Frontální útok



Proč máte na reklamním letáku černocha, víte že tím štvete hodně lidí kteří ty darmožrouty a parazity nemůžou ani cítit a bojí se jich.....Jestliže propagujete zboží v Česku a pro Čechy odstraňte ty multikulti píčoviny! Zatím ještě platí, že my jsme tady doma!!!! Takovouto reklamou si odradíte spousty vlastenců -zákazníků!!!!

To se mi líbí Komentář Sdílet

79

Chronologicky ▾

13 sdílení

88 komentářů



Lidl Česká republika Milá Miroslavo, žijeme v Evropě v 21. století, kde spolu soužijí různé rasy. A protože Lidl najdete také po celé Evropě, nevidíme rozdíly. Čím více ze světa totiž poznáte, tím větší toleranci vůči jiným máte. Proto jsou naši modelové ze všech koutů světa. Stejně fotky však najdete i v dalších zemích, kde působíme. Lidl nemá pro každý stát kolekci jiných modelů.

To se mi líbí · Odpovědět · 305 · 21 hod



Alza.cz

4 hrs · 🌐

Prý někomu vadí v reklamních letáčích černoši? Nám tedy ne. A jako důkaz, že nejsme rasisti, vám dáme album Karla Černocho za symbolickou korunu.

♥️ bit.ly/Černoch_za_korunu ♥️

👍👎👏 2.4k

86 Comments 481 Shares

👍 Like 💬 Comment ➦ Share





CONNECT IT

Včera o 13:09 · 🌐

Nám tedy černoši v letáčích supermarketů nevadí. Co vám?



connect **IT**®



HIGH POINT Outdoor SHOP 🤪 sa cíti mischievous.

1 h · 🌐

#Lidl #cernochnaletaku #everydayexpedition





Dáte černocho do letáku.

Do vyčerpání odpovídáte, vysvětlujete a nevzdáváte se.

Hejteří to vzdávají.

Vývoj poměru mezi negativním a pozitivním sentimentem

Nikdo si na krizovku ani nevzpomene.

První negativní komentáře.

Krizovou komunikaci přizívají média, která si na vás smlsávají.

Ostatní vás začínají obhajovat.

Přidávají se další hejtující.

Ti moudřejší se sanží být vtipní a hejtery trolovat.

Monitoring šílí, vedení taky.



Znázornění typického vývoje sentimentu v krizi na sociálních sítích. Zdroj: Socialsharks



Co očekávat při „frontálním útoku“

- Za jeden den stejný počet interakcí jako jindy za celý měsíc
- 6,75násobek průměru nových fanoušků za den
- 3x vyšší vyhledávání značky na Facebooku
- O 24 % vyšší organický zásah.
- Pouze 2x větší skrytí příspěvků.

Zdroj: Socialsharks

Příklad: Alza & Ukrajina



Karla Kopecká

Takže ta mne Alza už nikdy!!!! Jsem Češka a budu finančně podporovat české firmy. Vy ale máte vlajku Ukrajiny, takže jste zřejmě Ukrajinci. 🇨🇪



To se mi líbí Odpovědět 2 d



Autor

Alza.cz

Karla Kopecká Dobrý den, Karlo. My podporujeme každého právo na svobodný a bezpečný život. Není to ještě tak dávno co nás několik desítek let museli podporovat naši sousedé. Nyní je vhodná doba jim to třeba částečně vrátit. Podporujte koho chcete a je super že to děláte. Mějte se skvěle.



To se mi líbí Odpovědět 2 d



Alza.cz

2. dubna v 13:30 · 🌐



Děkujeme všem, kteří již přispěli, bit.ly/pomoc-pro-Ukrajinu pokračuje dál 🙏.

Co takhle nakoupit nějaké <https://bit.ly/ukrajinske-vlajky> 🇺🇦 a potkat se zítra na benefiční akci na Letné? Veškerý výdělek putuje samozřejmě na Ukrajinu.

Odkaz na událost: <https://facebook.com/events/s/letna-spolecne-pro-ukrajinu-/549879599596564/>

S kým se uvidíme? 👁️



 Radek Wagner a 401 dalším

306 komentářů 9 sdílení



Petr Šubert

Jděte s tím už do prdele !! Pomáháme jim dost natolik, abych všude musel vidět modrožlutou !! Tohle je naše vlajka 🇵🇸🇨🇪

To se mi líbí 😡 26

To se mi líbí Odpovědět 2 d

Je vybraná možnost zobrazení podle relevance, takže některé odpovědi můžou být vyfiltrované.



Autor

Alza.cz ✓

Petr Šubert Petře gratulujeme, trefil jste ji na jedničku. Pokud vám modrožlutá dělá takové potíže, doporučujeme vám vyhnout se IKEA 🙄

To se mi líbí 😡 31

To se mi líbí Odpovědět 2 d



Tomáš Juřena

Naše vlajka je česká 🇵🇸🇨🇪 🙄 28

To se mi líbí Odpovědět 2 d



Autor

Alza.cz ✓

Tomáš Juřena gratulujeme Tomáši ❤️

To se mi líbí 😡 34

To se mi líbí Odpovědět 2 d



Petr Dyceko

NEZÁJEM 😡

To se mi líbí Odpovědět 1 t



Autor

Člověk v tísni ✓

Petr Dyceko Váš neZÁJEM napsat nám to pod 60 příspěvků velmi oceňujeme. Zvyšujete nám tím dosah. 😊 Moc vám za to děkujeme! ❤️

To se mi líbí 14

To se mi líbí Odpovědět 1 t



Modelová situace: Nálet humoristů

- Smršť vtipů, koláží, memů na účet nějaké aktuální situace
- Nemazat, nesnažit se být vtipnější, nemoralizovat – vše rychle pomíjí



Příklad: Miriam z Kauflandu





Martin Vojáček ▶ Kaufland Česká republika

27 duben v 9:42 · 🌐

Jeden z mála obchodů kde prodavači hákují až do zavření!

👍 To se mi líbí 💬 Komentář ➦ Sdílet

👍 😄 69



Michal Pradáč ▶ Kaufland Česká republika

27 duben v 15:53 · 🌐

Dobrý den, naleznu v sortimentu Kauflandu také háčkované textilní zboží? Děkuji

👍 😄 🍷 25

👍 To se mi líbí 💬 Komentář ➦ Sdílet



Jakub J-Lor Lorenc ▶ Kaufland Česká republika

27 duben v 8:41 · Praha, Prague · 🌐

Takovýho povyku jen kvůli tomu, že se slečna prodavačka do práce trochu ohákne...

👍 😄 🍷 146

1 komentář 1 sdílení

👍 To se mi líbí 💬 Komentář ➦ Sdílet



Gazorpazorp Field ▶ Kaufland Česká republika

27 duben v 5:58 · 🌐

Dobrý den, mám dotaz na citron B. Stojí pouze 87kč/kg. Nemáte tam chybičku?

👍 😄 🍷 72

2 komentářů 1 sdílení

👍 To se mi líbí 💬 Komentář ➦ Sdílet



Luděk Mareš ▶ Kaufland Česká republika

27 duben v 0:09 · 🌐

Dobrý den, mohl bych poprosit zahrát ve vašem in store rádiu něco od Ortelu? Jen tak, z lásky k Česku.

Děkuji, Mareš.

👍 😄 80

1 komentář

👍 To se mi líbí 💬 Komentář ➦ Sdílet



David Nguyen ▶ Kaufland Česká republika

27 duben v 0:06 · 🌐

Taková správná rovnováha síl! Když sesterská společnost Lidl měla černocho v letáku, tak to Kaufland musel vyrovnat! 😊

👍 😄 🍷 51

👍 To se mi líbí 💬 Komentář ➦ Sdílet



Honza Dulák ▶ Kaufland Česká republika

27 duben v 0:00 · 🌐

Dobrý den. Moc jste mě potěšili novou řadou sprchových přípravků "Zyklon b" od I. G. Farben.™ Děkuji.

👍 😄 27

👍 To se mi líbí 💬 Komentář ➦ Sdílet



Daniel Šilha ▶ Kaufland Česká republika

26 duben v 23:52 · 🌐

Neberou vaši zaměstnanci reklamní slogan "Z lásky k Česku" moc vážně?

👍 😄 17

2 komentářů

👍 To se mi líbí 💬 Komentář ➦ Sdílet



Mein Kampfland
AKČNÍ LETÁK

Přibináček 13¹²,-
Sudetská pečť různé druhy 44,-
Kefírer 88,-
3Ks/Bal.
ARIJEC 25Kg
CYKLON B EXTRACT
Prací prášek 666,-
ilustrační foto

AUTENTICKÉ CITÁTY

“KDE TEĎ BUDU HÁKOVAT...”
- MIRIAM Z KAUF LANDU

“A bodičky sbíráte?”

G.cz & TMBK



Kaufland Česká republika

5 hod · 🌐

Stanovisko společnosti Kaufland ČR k případu v Michli

Děkujeme našemu pozornému zákazníkovi za upozornění na tuto situaci. Všem se za vzniklou situaci velmi omlouváme.

Naše společnost striktně odmítá propagaci předmětné symboliky v jakékoli podobě. S danou osobou byl neprodleně ukončen pracovní poměr a zvažujeme její právní postih.

Brigádnice z pražské prodejny v Michli pracovala pro naši společnost krátkou dobu, vždy na pozicích, kde je součástí předepsaného pracovního oděvu dlouhý rukáv.

Až při změně jejího pracovního zařazení na pokladnu vyšlo najevo, že brigádnice nesplňuje etické požadavky naší společnosti.

Váš tým Kaufland



To se mi líbí



Komentář



Sdílet



417

Hlavní komentáře ▾



Typické situace a možné reakce

- ▶ **Nespokojený zákazník** → konstruktivně reagujte na oprávněnou kritiku, kultivovaně tlumte tu neoprávněnou
- ▶ **Nevhodný příspěvek** → omluvte se
- ▶ **Hoaxy a fake news** → je to věčný boj, ale nesmí se vzdát
- ▶ **Řádění trollů** → nenechte se vtáhnout, buďte slušní, v případě nutnosti tlumte/skrývejte příspěvky, mazání je poslední možnost
- ▶ **Frontální útok** → vydržte a neudělejte v panice chybu
- ▶ **Nálet humoristů** → nechte je vyřádit