

# **SARE SOZIALETAKO KRISI KUDEAKETA**

# Sare sozialetako krisi kudeaketa

Marka bat sare sozialetako krisia izaten dabilela susmatzen dugunean, krisi kudeaketa plan bat definituta izateak krisi horretatik ahulduta edo indartuta irtengo garen baldintzatuko du.

Sare sozialetako krisi kudeaketa plan orok honako puntu hauek jorratu behar ditu:



**01 \\  
LARRITASUN MAILA  
NEURTU**



**02 \\  
KRISI ITURRIAK  
IDENTIFIKATU**



**03 \\  
EKINTZA PLANA  
ZEHAZTU**



**04 \\  
ARDURADUNAK  
EZARRI**

Neurri eta ekintza guztien gainera, krisi egoera posible baten aurrean, lasaitasuna mantentzea eta zuhurtziaz jokatzeari gomendatzen da.



---

# 01\\ LARRITASUN MAILA NEURTU

Beste ezertan hasi aurretik, **krisiaren larritasun maila neurtzea** da garrantzitsuena, haren araberako erantzuna emateko eta beharrezko diren ekintzak abiarazteko. Gehienetan, larritasun maila txiki, ertain eta handietan ezberdinduko ditugu krisiak. Komentario negatibo bakar baten kasuan, adibidez, ez dugu krisiari erantzuteko ekintza plana martxan jarriko. Baina gure markaren aurkako mezuak denbora tarte txiki batean asko errepikatzen badira, larritasun handiko krisi baten aurrean gaudela esan ahalko genuke.



---

## 02\\ KRISI ITURRIA IDENTIFIKATU

Larritasun ertaineko eta handiko krisien kasuetan, haien iturria identifikatu behar da. Eta posible den heinean mezua zabaldu duen erabiltzailearengana jo -mezu pribatu bidez-, arazoa zuzenean konpontzen saiatzeko.



## 03 \\ EKINTZA PLANA ZEHAZTU

Marka bat gai izan behar da larritasun ertaineko eta handiko krisi baten aurrean egoerari 10 pausotan erantzuteko. Besteak beste, arduradunen artean zabalduko den mezua sortzea, zela zabaldu erabakitzea eta haren zaintza edo jarraipen bat egitea izango dira ekintza planeko zeregin.



---

## 04\\ ARDURADUNAK EZARRI

Komeni da aurretiaz ezartzea zeintzuk izango diren krisi baten aurrean sare sozialetako erantzuleak. Sare sozialetako arduradunaren eta bezero arduradunaren artean betebeharrak definitu beharko dira kasu bakoitzean nola erantzun definitzeko.

# GOMENDIO OROKORRAK

- Mezu guzti-guztiak erantzun, onak zein txarrak.
- Errespetua eta jarrera ona mantendu momentu oro.
- Barkamena eskatu eta konponbidea eskaini.
- Hashtag bat erabili iruzkin guztien zaintza egiten laguntzeko.
- Iruzkin asko jasoz gero, euskarri digitalean argitalpen bat egin Galdera&Erantzunekin.



---

Informazio gehiagorako:

[info@sorland.eus](mailto:info@sorland.eus)

---