
Obsah

1	Úvodem. Máme se bát komunikačních krizí?	9
1.1	Hrozba, nebo výzva? Obojí!	10
1.2	Nové technologie, nová bojiště	15
2	Krize. Příčiny a modelové příklady	18
2.1	Co je to krize?	18
2.2	Komu hrozí komunikační krize?	19
2.3	Příčiny krizí	22
2.4	Modelové typy krizí	24
2.4.1	Krize vyvolaná zásahem vyšší moci	26
2.4.2	Krize jako důsledek útoku zvenčí	26
2.4.3	Krize z nedbalosti	28
2.4.4	Krize jako důsledek morálního selhání	28
2.4.5	Krize plynoucí ze spotřebitelské nespokojenosti	31
2.4.6	Paragrafová krize	37
2.4.7	Produktová krize	39
2.4.8	Krize z neřešených sporů	41
2.4.9	Strukturální krize	44
2.4.10	Krize vyvolané fámou	44
3	Krizová komunikace	47
3.1	Základní poselství krizové komunikace	49
3.1.1	Transparentnost a pravdivost	50
3.1.2	Akceschopnost a zodpovědnost	51
3.2	Základní zásady krizové komunikace	52
3.2.1	Srozumitelnost	54
3.2.2	Konzistentnost	56
3.2.3	Rychlost	57
3.2.4	Aktivita	65
3.2.5	Budování důvěry (empatie, zodpovědnost, vstřícnost)	73

3.3	Nejčastější chyby	79
3.3.1	Nepřesné, nepřiměřené a neopatrné vyjadřování	80
3.3.2	Lži, polopravdy, popírání očividného	83
3.3.3	Arogance, sebestřednost	84
3.3.4	Agresivita	85
3.3.5	Další časté chyby	86
<hr/>		
4	Před krizí	88
4.1	Prevence krizí	89
4.2	Příprava na krize	91
4.2.1	Mediální a manažerský trénink	92
4.2.2	Krizový audit	94
4.2.3	Krizový scénář	95
4.2.4	Krizový plán	96
4.2.5	Krizový tým	98
4.2.6	Šéf v první linii?	102
<hr/>		
5	Komunikační strategie v krizi	106
5.1	Situační teorie krizové komunikace	106
5.1.1	Kde začít?	108
5.1.2	Stejná pravidla pro všechny	109
5.2	Jak z krize ven? Volba komunikační strategie	110
5.3	Strategie popření	111
5.4	Strategie částečného přijetí zodpovědnosti	111
5.4.1	Uplatnění v praxi	111
5.5	Strategie obnovení reputace	113
5.5.1	Uplatnění v praxi	113
5.6	Přehled nejčastěji užívaných strategií a taktických variant	114
5.7	Shrnutí	116
<hr/>		
6	Nástroje krizové komunikace	118
6.1	Tisková zpráva	119
6.2	Tisková konference	123
6.3	Krizový web	127

6.4	Krizová komunikace v sociálních sítích	131
6.4.1	Mazat, či nemazat?	135
6.4.2	Volte správný tón	136
6.4.3	Netykejte!	137
6.4.4	Typické situace a možné reakce	138
6.4.5	Sociální sítě při mimořádných událostech	146
6.5	Krizová inzerce	151

7	Současná média v kontextu krizové komunikace	155
7.1	Trendy a problémy	167
7.1.1	Vzestup a problémy online žurnalistiky	172
7.1.2	Využívání a vliv technologií	174
7.1.3	Jak komunikovat s novináři	177
7.1.4	Přístup k autorizaci	180
7.2	Proč novináři rádi píšou o krizích	182
7.2.1	Podoba žurnalistických materiálů	184
7.3	Shrnutí	185

8	Interní komunikace	187
8.1	Prevence krizí z hlediska interní komunikace	188
8.2	Informování interní veřejnosti	190
8.3	Budování vztahů postavených na vzájemné důvěře	191
8.4	Budování komunikačních kanálů	192

9	Etika v krizové komunikaci	196
9.1	Spin doctoring	198
9.2	Astroturfing	199

10	Závěr. Co si z knihy zapamatovat?	202
-----------	--	------------

Rejstřík	210
Literatura a prameny	213
O autorech	220