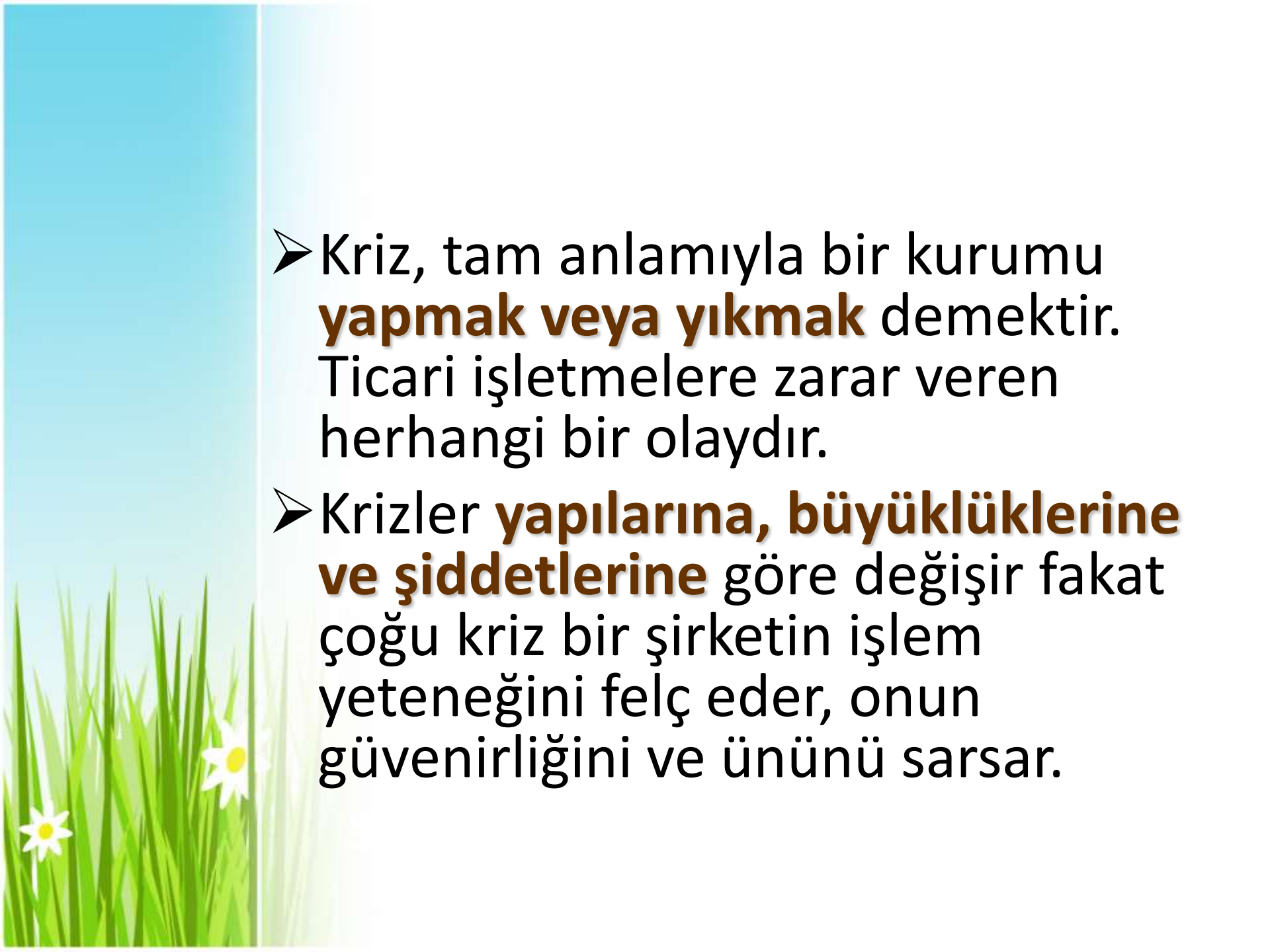


KRİZ YÖNETİMİNDE HALKLA İLİŞKİLER

ÖĞRETİM GÖREVLİSİ
Meral GÜNEŞ ERGİN

Kriz yönetimi, son yıllarda halkla ilişkiler uzmanlarının üzerinde yoğunlaştığı konuların başında gelmektedir. Her ne kadar kriz yönetiminden birinci derecede üst yönetim sorumlu olsa da krizin ortaya çıkışından sonra en aktif kişi **yöneticiler ve/veya halkla ilişkiler** sorumlusudur.

- 
- Kriz, tam anlamıyla bir kurumu **yapmak veya yıkmak** demektir. Ticari işletmelere zarar veren herhangi bir olaydır.
 - Krizler **yapılarına, büyüklüklerine ve şiddetlerine** göre değişir fakat çoğu kriz bir şirketin işlem yeteneğini felç eder, onun güvenirliliğini ve ününü sarsar.

- ABD'de yapılan bir araştırmasına göre, en başarılı 500 Őirketten % 50'sinde kriz planlarının **olmadığı** ortaya çıkmıştır. Bu araştırma sonucunda ortaya çıkan ilginç bir konu da, yine aynı Őirketlerin % 89'u krizin **lm ya da vergiler gibi kaçınilmaz** olduğunu düşünmektedir.



KRİZİN TANIMI

- Psikolojik olarak**: Bireylerin kendisini tehdit altında hissetmesi,
- Tıp biliminde** kriz; hastanın sağlık durumunun ‘aniden bozulması ve acil olarak tedavi edilemezse gittikçe kötüye gitme’ halini anlatır.
- Genel olarak** kriz; “bir işin, bir olayın geçtiği karışık safha”, “içinden çıkılması zor durum”, “birdenbire meydana gelen kötüye gidiş ifade etmektedir.



Kriz Tanımı



- **Kriz;** örgütün varlığını **tehlikeye** sokan veya varlığını sürdürmesini olanaksız hale getiren, **ani olarak ortaya çıkan ve ivedi olarak tepki gösterilmesini gerektiren;** örgütün krizi **öngörme ve önleme mekanizmalarının yetersiz kaldığı** gerilim oluşturan, **plansız ve istenmeyen** bir durumdur.



Krizlerin Özellikleri

- ✓ **Acil müdahale** gerektiren bir durumdur.
- ✓ Örgütün ayakta kalma çabalarını **tehdit** eder.
- ✓ **Beklenilmeyen** bir durumdur.
- ✓ Örgüt üyelerini **strese** sokar.



KRİZ TÜRLERİ

- Her kriz ani olmaz.
- Bazıları aylar, yılları alır
- Bazıları ani olur
- Bazıları geneldir, herkes etkilenir
(hava, yangın, finans ile ilgili krizler)
- Bazıları işletmeye özgüdür
(zehirlenme, kaza vb.)



Krizlerin Sınıflandırılması

1. Ortaya Çıkış Nedenlerine Göre

- a) Örgüt içi (yanlış karar vb)
- b) Örgüt dışı (doğal afet vb)

2. Örgütün İçinde Bulunduğu Duruma Göre

Örgütün başlangıç, büyüme, olgunluk, gerileme

3. Hiyerarşik Seviyeye Göre


- Stratejik: Değişen çevreye uymama
- Fonksiyon: Örgütün fonksiyonlarında başarısızlık
- Likidite: Borçlarını varlıktan fazla olması durumu



ÖRGÜT DIŞI KRİZ NEDENLERİ

- Örgütün dışında oluşan ve örgütün bunlara **müdahale edemediği** nedenlerdir.
- Örgütlerin en önemli özelliklerinden biri dinamik olması yani **dış çevreye ayak uydurmaları** sebebiyle sürekli değişim içinde olmalarıdır. Bu tür değişim ve gelişimler örgütü krize sürükleyebilir.



- 
- **İletişim imkanlarının** ve ulaşım alt yapısının ulaştığı boyutlar **dünyayı küçültmüş** ve ilişkiler ağını inanılması güç düzeylere taşımıştır.
 - Bu nedenle de **dünyanın herhangi bir yerinde ortaya çıkan olumlu veya olumsuz** bir durum, diğer bölgeleri hızlı bir biçimde etkilemektedir.

Örgüt Dışı Kriz Nedenleri

1. Ekonomik Çevre

- **Ekonomik dalgalanma ve belirsizlikler** örgütlerde kriz oluşumunu etkileyen nedenlerin başında gelir.
- Örgütlerin yaşadığı ekonomik belirsizlikler içinde bulunduğu ekonomik sisteme de bağlıdır. Ekonomik sistemde yaşanan kısa süreli değişiklikler örgütte yaşanan krizin de küçük ölçüde yaşanmasına, uzun süreli istikrarsızlıklarda krizin daha geniş ölçüde yaşanmasına neden olur.



- Ekonomik dengede oluşabilecek dalgalanmalar mal ve hizmetlerde **arz talep dengesini bozar, ithalat ihracat rejiminde değişiklikler yaratır, yüksek oranlı enflasyonla halkın satın alma gücü düşer.**
- Bunlar örgütlerin karlılığının ve büyümesinin azalmasına, örgütteki iş gücü talebinin düşmesine neden olur ve **grev, lokavt** gibi anlaşmazlıklara yol açar.

2. Hukuki ve Politik Çevre

- Ülkenin içinde bulunduğu durum örgütlerin faaliyetlerini pek çok yönden etkilemektedir. Devletin koyduğu tüm **yasalara** örgütler uymak zorundadır. **Hukuksal düzenlemelerdeki** değişiklikler, yeni kanun hükümlerine uyma zorunlulukları örgüt içinde krize yol açabilir.



3. Teknolojik Gelişmeler

- Teknoloji hızla ilerlemekte örgütlerde bu hızlı ilerlemeye uyum sağlama çalışmalarlarıyla devamlılıklarını sürdürmektedirler.
- Teknoloji ile birlikte örgütler **yeni yöntemler, yeni malzemeler kullanarak** üretimlerine devam ederler. Teknolojiye uyum sağlama örgütlerin amaçlarında bir takım değişiklikler oluşturabilir.



- Teknoloji ne kadar hızlı ilerlerse, **örgütlerin bu hıza uyum sağlama süreçleri** o kadar güçleşecektir.
- Ayrıca, teknolojik gelişmeler sonucu üretilen malların yerine yeni ürünler ortaya çıkmakta ve yeni ürünler daha çok tercih edilmektedir. Örgütün bu tür araştırma geliştirme çabalarına önem vermemesi de **çağı yakalayamamasına ve krize neden olmaktadır.**

4. Doğal Felaketler, Kazalar ve Terörizm

- **Deprem, yangın, sel gibi doğal felaketler** beklenilmeyen bir anda ortaya çıkan büyük çaplı kazalar (tren, uçak vb) ve örgütlerin kontrol edemediği ve önleyemediği krizlerdendir.
- Ayrıca **terörizm de örgütleri krize itebilir**. Terörizm çeşitli bombalamadan uçak kaçıırma, kundakçılıktan sabotaja kadar uzanmaktadır. Terörizm korku aşılıyarak ve halkın ilgisini çekerek işletmelere (özellikle turizm işletmelerine) ve ülkelere büyük maddi zararlar vermektedir.



5. Sosyo-Kültürel Çevre

- Toplumun **değer yargıları, inançları, demografik özellikleri, kültürel düzeyi gibi** kültürel çevreyi meydana getiren unsurlar örgüte bazen tehdit, bazen de fırsatlar sunar. Örgütün çevresini analiz etmemesi sonucu fırsatları kendi lehine yönlendirmesi imkansız hale gelir ve kriz oluşumu kaçınılmaz olur.



6. Rekabet ve Uluslararası Çevre

- Bir örgütün faaliyette bulunduğu alana yeni **rakiplerin girmesi veya ikame malların üretilmesi**, o işletmenin pazar payında azalma meydana getirir ve dolayısıyla krize yol açar.
- Özellikle az sermaye veya az teknik ve uzmanlaşma gerektiren faaliyet alanlarında kolaylıkla potansiyel rakipler ortaya çıkabilir.



ÖRGÜT İÇİ KRİZ NEDENLERİ

- Örgütlerin kriz yaşamalarının diğer önemli nedeni ise, örgüt içi nedenlerdir. Örgüt dışı kriz nedenlerinin kontrol edilememesi karşısında **örgüt içi kriz nedenleri kontrol edilebilir.**
- Örgüt içi kriz nedenlerini: **Yönetimin Niteliği ve Örgüt yapısından kaynaklanır.**



1.Yönetimin Niteliği

- Aynı imkan ve ortamı paylaşan benzer firmalar arasında görülen bu hayati farklılığın ortaya çıkmasına neden olan en temel unsur **şirket yönetim faktörüdür.**



**Üst düzey
yöneticilerinin
hangi
yetersizlikleri
olabilir???**



Üst Düzey Yöneticilerin Yetersizlikleri Krize Neden Olan En Önemli Faktörler

- ✓ Yeni problemlerin **farklılığını kavrayamama** ve onlara **eski çözümleri uygulama** eğilimi.
- ✓ **Sistemi kusurlu bulma, pasif kalma**
- ✓ Yöneticinin tahmin etme ve **sezgi gücünün zayıf** olması.
- ✓ Yöneticinin **örgüt çalışanlarından uzak** durması
- ✓ Yöneticini **dış çevreyi analiz edememesi**
- ✓ Yönetim kadrosunun gerekli bilgiye istediği anda ulaşamaması, **bilgi toplamadaki yetersizlikler.**
- ✓ Yöneticinin **objektif olmaması**



2. Örgüt Yapısı

- Örgütün büyüklüğü dış çevreden etkilenme durumunu, önemli ölçüde etkiler.
- **Küçük işletmeler**, büyük ölçekli işletmelere göre değişime daha **kolay uyum sağlar**. Örgütün yapısının esnek olmaması fırsatları değerlendirmede ve değişikliğe cevap vermede örgütleri yetersiz bırakabilir.
- Büyük işletmelerde meydana gelebilecek en ufak bir değişim tüm işletmeyi etkileyeceğinden **değişim daha zor ve uzun sürede yaşanır**.



KRİZ SÜRECİ

- Krizin başlangıcından sonuna kadar geçen süreyi:
 1. Kriz Uyarılarının Algılanması ve Hareketsizlik
 2. Kriz Dönemi
 3. Çözülme Dönemi



1) Kriz Uyarılarının Algılanması ve Hareketsizlik

- Bu aşamada örgütün kriz içine gireceğinin **ilk belirtileri ortaya çıkar**. Örgütte ve örgüt çevre ilişkilerinde sorunlar baş göstermeye başlar.
- Üst yönetim yeterli bilgiye sahip olmaması nedeniyle gerekli önlemleri alamamaktadır.
- Kriz durumunun artması ile örgütlerin yaşamı ve amaçları tehdit altına girecektir ve **tehdit arttıkça** yönetim de **panik başlamasına yol açacaktır**.





2) Kriz Dönemi

Bu döneme giren örgütün sergileyeceği üç türde davranış vardır:

- Denetimin **merkezleşmesi**,
- **Korku ve paniğin** yaşanması
- **Karar alma sürecinin** bozulmasıdır.



- 
- Kriz döneminde problemler işletmeyi sosyal alanda da aşındırır.
 - **Müşteriler, çalışanlar, tedarikçiler ve işletme ile ilişkisi olan diğer kişi ve gruplar**, bu ilişkilerini **sınırlamaya veya gevşetmeye** başlar.

- 
- Kriz durumunda **tepe yöneticilerini değiştirmek**, genellikle başvurulan bir yönetimdir.
 - Tepe yöneticilerini değiştirmek gerginliği azaltmak için suçluları cezalandırmış olma rahatlığını verir ancak, bu kararı vermeden önce detaylı bir çalışma sonucunda doğru teşhisin konulması gerekir.

3. Çözölme Dönemi

- Bu dönemde örgütler artık krizden kurtulmak için **çeşitli çözüm yolları üretirler**. Geliştirilen çözüm yoluna göre ya kriz döneminden çıkarlar ya da örgüte son vermek durumunda kalırlar.
- Bu dönemde **ya işletme krizden kurtularak çözüme ulaşır ya da çöküş dönemini yaşar**. Etkin kararlar ve iyi bir planlama ile bu dönemden kurtulma söz konusudur.



KRİZİN ÖRGÜTTE MEYDANA GETİRDİĞİ SONUÇLAR

- Genel olarak örgütlerde krizin meydana getirdiği sonuçları
- Kararların **merkezleşme** eğilimi,
- Örgütün **zayıf yönlerinin** ortaya çıkması,
- **Hızlı karar alma zorunluluğu**,
- Etkin **stratejilerin geliştirilmesi**,
- Örgütte **gerilimin** artması,
- **Takım ruhu** oluşturma,
- Gelecekteki krizlere **hazırlıklı olma**,
- Çalışanlar arasında karşılıklı **güvenin** sarsılması.



Krizin Örgütte Meydana Getirdiği Olumlu Sonuçlar



1. Örgütün Problemlerinin ve Zayıflıklarının Açığa Çıkması:

- Örgütte zaman içinde ortaya çıkabilecek önemsenmeyen bazı problemlerin çözüme ulaştırılması örgütteki kriz yardımcı olabilir.



2. Etkin Stratejilerin Geliştirilmesi

- Örgütte ister büyük çaplı, isterse önemsiz sorunların ortaya çıkması ve dış çevrede meydana gelen değişim ve örgütün bu değişime **uyum sağlama süreci**, etkin stratejilerin gelişmesini sağlar.



3. Geleneksel Yönetim Araçlarının Değişiminin Hızlanması:

- Krizin ortadan kaldırılması için genellikle mevcut yönetim biçimi ve yönetim araçları yetersiz kalır. **Örgütün geleneksel yönetim araçlarının** değişiminin hızlandırılması, örgütün yeni krizle karşılaşma ihtimalini azaltacak ve krizin etkilerini de en aza indirgeyebilecektir.



4. Takım Ruhunun Oluşturulması ve Yeni Yeteneklerin Keşfedilmesi:

- Krizle başa çıkmada en önemli yöntem örgütte **takım ruhunun oluşturulmasıdır.**
- Takım ruhunun oluşturulması durumunda örgütte çalışan personelde **yeni yetenekler keşfedilebilir**, başarıda orta ve alt kademenin de rolü ortaya çıkar. Bu da işgücünde mesleki tatminin oluşmasını sağlar.



Krizin Örgütte Meydana Getirdiği Olumsuz Sonuçlar



1. Krizin Örgüt Çalışanlarına Etkisi

- **Kişilerde gizlenmiş öfke, birbirine dönük suçlamalar, iletişim bozukluğu yaşanır.** Bu duygular işyerlerinde hızla yayılırken çalışanlar bunları paylaşarak azaltmak yerine paylaşmayarak en çok haksızlığa uğrayan kişinin kendisi olduğunu düşünmeye başlarlar.
- Çalışanların işlerine son verilme korkusu işletme amaçlarını yerine getirilmesi yerine bireysel çıkarları koruma savaşına dönüşür. Böyle bir işletmede de çalışanlar için **çatışma ve stresi yaşama kaçınılmaz** olacaktır.



2. Karar Alma ve Yetkinin Merkezileşmesi

- Kriz döneminde işletmenin **bilgi toplama kabiliyetinin azalması** ve daha önceden kullanılan planların dışına çıkılması zorunluluğu, yönetimde karar alma ve yetkinin kontrol altına alınması yani merkezileşmesi sonucunu oluşturur.
- Yine, kriz anında yöneticilerin denetimi sıklaştırması ve merkezi denetim sistemi oluşturması en çok görülen taktiklerdir. Kriz dönemi uzadıkça yönetici kendi üzerine daha çok sorumluluk alır.



3. Karar Niteliğinin ve Sürecinin Bozulması

- Kriz sürecinde zaman sınırlıdır. Zamanın sınırlı olması düşünme ve karar verme süresini kısaltır. **Hata yapma ihtimalini arttırır.** Alınan yanlış kararlar yanlış çözüm uygulamalarını doğuracak veya çok geç sonuca ulaşmaya neden olacaktır.



KRİZ YÖNETİMİ

- **Kriz yönetimi**, bir yöneticinin muhtemel tehlike durumlarında kendi amaçlarını kabul edilebilir bir maliyetle karşılamaya çalışması sürecidir.
- **Kriz yönetimi**, işletmelerde gerçekleşme ihtimali olan ya da başlayan bir kriz sürecinin analiz edilip, krizlerin ortaya çıkmasını sağlayan problemler çözebilme ve kriz sürecinin **en az kayıpla atlatabilme faaliyetleridir.**



Kriz yönetimi;

- ✓ Krizi tahmin etme,
- ✓ Önleme,
- ✓ Hazırlanma,
- ✓ Önceliklerini belirleme,
- ✓ İyileşme ve öğrenme mekanizmalarının planlanması ve uygulanması gibi seri faaliyetleri içeren bir süreçtir.



Kriz Yönetimi Süreci

Kriz yönetimi sürecinin amacı, krizin oluşturduğu olumsuz sonuçları azaltmak ve ortadan kaldırmaktır. Bu amaç 6 ana aşamadan oluşur. Bu aşamalar;

1. Planlama,
2. Uyarı sinyallerini alma,
3. Hazırlık ve önleme,
4. Krizi sınırlama ve denetim altına alma,
5. İyileşme ve normal duruma geçiş,
6. Öğrenme ve değerlendirmedir.



1. Planlama Süreci

- 1) Karar almada kurallara uygunluğu sağlamak,
- 2) Sorumlulukları tanımlamak ve netleştirmek,
- 3) İşin aksamasını en aza indirmek,
- 4) Tutarlı, doğru ve zamanlı iletişimi sağlamak,
- 5) Kargaşa ve dedikoduları ortadan kaldırmak
- 6) Kurumun ününü korumak,
- 7) Toplumla, medyayla ve diğer yerel sanayilerle güvenilir ilişkiler kurmak ve tekrar yapılanma çabalarını desteklemektir.



Basın ile Kriz Görüşmelerinde Uyulması Gereken İlkeler

YAPILMASI GEREKENLER

- Yöneticilere haber ver
- Bilgileri önceden hazırla
- Samimi ve dürüst ol
- Paniği önle
- Bilgi ver
- Basınla ilişkilerde dikkat et
- Sözlerinizi tutun

YAPILMAMASI GEREKENLER

- Spekülasyon yapmayın
- Olayları küçümsemeyin
- Suçlama yapmayın
- Yorum yok demeyin
- Medya arasında ayırım yapmayın
- Reklam yapmayın
- Uzmanlık alanınız dışındaki soruları cevaplamayın
- Varsayımla cevap vermeyin



Kriz Dönemlerinde 3 Altın Kural

Kural 1: % 100 emin olunmayan bir konuda açıklama yapılmamalıdır.

Kural 2: Her zaman için o anda mevcut olan bilgilere başvurulmalıdır.

Kural 3: Nedensellik yerine kronolojik gelişim takip edilmelidir.



2. Uyarı Sinyallerini Alma



- Kriz ortaya tam olarak çıkmadan önce **tıpkı bir hastalık** gibi belirtileri başlar.
- Ortaya çıkan sinyallerin hemen fark edilerek müdahale edilmesi krizin oluşumunu engeller.
- Ortaya çıkan uyarıların şiddeti ne kadar fazla ise, krize karşı savunma da o kadar güç olur. Uyarı sinyallerinin belirlenmesi için örgüt erken uyarı sistemlerini kurarak krizin çeşidine göre müdahale sistemini geliştirmelidir.



3. Hazırlık ve Önleme

- Hiçbir kurum muhtemel tüm kriz senaryolarını önceden tahmin edemez. Ancak, muhtemel krizler için hazırlık ve önlemler almaları gerekir.
- En tanınmış krizler için kriz envanterleri oluşturulmalı.



Olası Kriz Envanteri

- Yangınlar,
- Patlamalar,
- Terörizm,
- Büyük iş kazaları
- Seller,
- Depremeler,
- Rüşvetler,
- İntiharlar vb.



4. Krizi Sınırlama ve Denetim Altına Alma

- Kriz durumunda iletişim sistemi zayıflar ve birçok dış etki mesaj gönderme yeteneğini engeller. Onun için **iletişim sistemlerinin çalışır** durumda olmasına dikkat edilmelidir.
- Aktif iletişim yoluyla **dedikoduların ve spekülasyonların önüne** geçilmeli.



- Hedef kitleye kuruluşun **krizi önemsediği ve çözümlenmek** için çaba gösterildiğine dair bilgi verilmelidir.
- **Medyada yer alma imkanı bulunmalı**, en azından kriz konusunda ilk elden doğru bilgi verilecek ve medyanın kuruluşu karđı olumlu duygular hissetmesi sağlanmalı.



- Krizin erken dönemlerinde verilmesi gereken en kritik kararlardan biri **üst düzey yöneticilerin gerekliliği ya da gereksizliğidir**. Eğer gerekli iseler, krizin çözümünde yer almalıdırlar. Kurum üst düzey yetkililerinin yer almaması zaman kaybına neden olur.



5. İyileşme ve Normal Duruma Geçiş

- Denetim altına alınan krizin ortadan kalkması ve örgütün istikrarlı duruma getirilmesi gerekir. Kriz döneminde örgüt alt sistemler arasındaki bağlar zayıflamış, örgütsel iklim ve düzen bozulmuş olabilir. Örgütün **yeniden yapılandırılarak değişen çevre koşullarına uygun duruma getirilmesi**, krizin oluşturduğu etkilerin giderilmesine çalışılmalıdır.



6. Öğrenme ve Değerlendirme

- Eğer örgütte kriz tamamıyla ortadan kalkmış ise bu son aşamada krizler ve **kriz yönetimi hakkında sonuçlar çıkarılır.**
- Kriz döneminde ortaya çıkan uyarı sinyalleri, bu sinyallerin yok edilmesi için gerekli çalışmalar, **kriz sürecinde ve sonrasında yapılan çalışmalar gözden geçirilerek** işletme için bunlar strateji haline getirilmeli ve oluşabilecek yeni krizlere bir anlamda önceden tedbir alınmış olmalıdır.



Siyanür Barajındaki Çökme, Kriz Yönetimine Örnek Oldu

Kütahya'da, **gümüş üretilen tesise ait siyanürlü atık su barajında** 7 Mayıs'ta meydana gelen çökme ve sonrasında yaşananlar ile kriz yönetiminde yapılanlar, valilik tarafından bastırılan kitapta anlatıldı.

"Kütahya'daki tesisin atık depolama alanında oluşan kaza, iç seddelerde meydana gelmesine rağmen konu valiliğimizce önemsenmiş ve ciddi bir çevre kirliliği oluşmadan bütün devlet imkanları seferber edilerek büyümeden önlenmiştir. Bu kitap iki amaca yönelik olarak hazırlanmıştır.

Birinci amaç; Kütahya'da yaşanan endüstriyel kaza ile ülkemizin birçok yerinde kimyasal maddelerle üretim yapan ve birçok toksik maddeyi üretim süreçleri gereği bünyesinde barındıran atık depolama tesislerinde meydana gelebilecek **olası bir kaza anında, öncesinde ve sonrasında idari kadrodaki bürokratlara, tesis yöneticilerine deneyimlerimizi** aktarmaktır.

İkinci amaç ise; endüstriyel bir kaza olan Eti Gümüş A.Ş.'deki **kazanın daha iyi anlaşılabilmesi, yorumlanabilmesini teminen şirketin tarihçesi, üretim prosesi, üretimde kullandığı tehlikeli kimyasal madde olan siyanür ve atık depolama alanlarını kitapta teknik olarak açıklamaktır.** Kitabın tamamı okunduğunda, iki ay gibi bir zamanda devletin, vatandaşın sağlığının ve sahip olduğu çevrenin korunmasında ne derece titiz ve ciddiyetle çalıştığı görülecektir."



BP ÖRNEĞİ

- 20 Nisan 2010'da Meksika körfezindeki petrol kuyusunda patlama oldu.
- 200 km kıyı şeridi petrolden etkilendi.
- Günlük 15 milyon litre petrol denize karıştı.
- 11 işçi öldü, 17 işçi yaralandı.
- 400'ü aşkın hayvan ve bitki türü tehlike altında kaldı.
- Greenpeace boykota çağırdı.
- Yaptığı kötü açıklamalarla BP CEO'su Obama tarafından yılın beceriksizi ilan edildi.



BP ne yaptı?

- Aynı yıl kurumsal reklama 93 milyon \$ yatırım yaptılar.
- Haziran'da Google Ads'e 3,59 milyon yatırım yaparak en çok yatırım yapan markalardan biri oldu.
- Facebook ve Twitter üzerinden bilgiler verildi.
- BP.com'da Meksika Körfezi için ayrı bir sayfa hazırlandı ve her türlü haber ve görsel burada yayınlandı.
- Youtube'tan kanal satın alarak videolar güncel bir şekilde yayınlandı.



BP Stratejisi

- Sosyal Medya
- Medya
- Sivil Toplum Kuruluşları



KUŞ GRİBİ KRİZİ VE SAĞLIKLI TAVUK BİLGİ PLATFORMU

- 2004 senesinde futbol yorumcusu (ve kabzımal) Erman Toroğlu'nun, hormonlu olduğu için tavuk eti ve sera ürünlerini yemediğini söylemesi üzerine patlak veren "hormon krizi" günlerinde, üreticiler bir araya gelmiş ve Sağlıklı Tavuk Bilgi Platformu'nu kurmuşlardı. Hedef kamuoyunu doğru bilgilendirmek ve bu tür iletişim krizlerinden etkilenmemektir. Bir yıl sonra, "kuş gribi" krizi patlak verdi. Tavuk tüketimi durma noktasına geldi.

Ama üreticiler bu kez nispeten daha iyi hazırlıklıydılar. **Web sitesi**, bilgi dosyası ve bilim adamlarından oluşan danışma kurulu hazırды. Kriz patlayınca hızlı bilgilendirme, şeffaflık, geniş kapsamlı ve yoğun iletişim, uzmanlarla işbirliği konularına odaklandılar. Tesislerini 365 gün 24 saat denetime açık tuttular. Köşe yazarlarını kuş gribi ve olası etkileri hakkında bilgilendirdiler. Ve yıllardır **halk sağlığı konusunu misyon edinmiş televizyon gazetecisi Uğur Dürdar'ı** saflarına çektiler. Dürdar gönüllü olarak katıldığı kampanyada tesisleri gezdi, gördüklerini anlattı. Ve kriz atlatıldı.

LEYLA ZANA KRİZİ VE LC WAIKIKI

1985 yılında Fransa'da kurulan, 1997 yılında Tema Grubu tarafından satın alınan ve 10 yıldır yüzde yüz Türk markası olarak hizmet veren LC Waikiki (LCW) geçtiğimiz yıl bir krizle karşı karşıya kaldı. 2007 yılında internette bir takım e-postalar dolaşmaya başladı. LC Waikiki'nin ortakları arasında Leyla Zana'nın da olduğu iddia ediliyordu. Mesaj kısa sürede binlerce kişiye ulaştı, satışlar yüzde 10-15 civarında düştü. Şirket yetkilileri, çok süratli hareket ederek yasal süreç başlattılar. LC Waikiki'nin internet sitesini ziyaret edenlerin, mağazalara girip bilgi isteyenlerin, telefonla arayanların sayısı arttı. Tüketici mümkün olduğu kadar açık bilgilendirildi. **Tema Holding gazetelere ilan vererek markanın Türk olduğunu duyurdu ve boykotu kırdı.**

LC Waikiki, internet sitelerine Tema Holding'i ve LCW'yi tanıtan bir de tanıtım videosu koydu ve şu görüşlere yer verdi: "Son günlerde internette dolaşan bazı e-postalarda ve mesaj programlarında LC Waikiki markasını satıldığı yönünde bir iddia yer alıyor. Şirketimizin itibarını sarsmaya ve başarısını gölgelemeye yönelik bu iddianın asılsız olduğunu, yayınlayan ve dağıtanlar hakkında yasal işlem başlatıldığını kamuoyuna duyuruyoruz."



PEPSİ ŞIRINGA KRİZİ

Krize neden olan olay:10 haziran 1993.Seattle tv'si diet pepsi içinde şırınga bulunduğu haberini verdi.Ardından Seattle'da ikinci bir şikayet geldi.FDA tüketicilere diet pepsilerini bir bardağa koyarak içmelerini öneren bir uyarı yayınladı.Bir gün içinde Amerika'nın her yerinden aynı haberler gelmeye başladı. Firma reaksiyonu:Pepsi hemen harekete geçti.Üretimde öyle bir şeyin olabilme olasılığının olmadığını gören Pepsi,bunun karalama oyunu olduğunu anladı.Hemen kriz yönetimi takımını harekete geçirdi.Açık ve şeffaf iletişim kullandı; fabrikada yerinde mülakatlar verdi,kutulamanın nasıl yapıldığını gösteren dört video çekti,dağıttı ve 500 milyon kişi bunu izledi;basın bildirileri,çalışanlara bilgi veren bültenler,ticari mektuplar,fotoğraflar,grafikler ve mülakatlar kullandı.Tv haberleri kullanılarak en geniş kitleye ulaşma sağlandı.6 medya ilişkiler menajeri,24 tüketici uzmanı ve 40 gönüllü ile on binlerce telefona cevap verdi.

Pepsi bütün kampanyasını imalat ve paketlemede böyle bir şeyin asla olasılıklı olmadığını gösterme amacı üzerine kurdu.FDA personeli ise şırınga iddiaları üzerine gitti ve nedenlerini bulmaya çalıştı.FDA de bunun karalama oyunu olduğunu açıkladı.

Araştırmada halkın %94'nün Pepsinin sorumlu davrandığına inandığı bulundu.Medyaya dost olarak tutuldu ve davrandı.Pepsi'ye bu kriz yönetimi 500 bin dolara mal oldu; satışlarda 25 milyon dolar kaybetti. Mevsim sonunda 3 aylık satışları 5 yıldaki satışlarda varılamayan seviyeye çıktı.

Pepsi başarılı bir kriz yönetimi uygulamış,medyayı etkin olarak kullanmış da kriz çalışması boyunca oluşan zararın telafisine gitmemiştir.Ayrıca dönemin ünlü ve güvenilir kimselerini de reklam ögesi olarak kullanmamıştır.Bu yönlerden kriz çalışmasının eksiklikleri vardır.