

Letizia Palmisano

Giornalista + social media strategist



Come gestire le situazioni di crisi ed emergenza sui social



A background graphic consisting of a network of interconnected nodes and lines, resembling a social media or data network. The nodes are represented by small circles, some of which are highlighted with a double-circle effect. The lines are thin and grey, connecting the nodes in a complex, web-like structure. The overall aesthetic is clean and modern, with a light blue and grey color palette.

Social Media Crisis & Emergency Management

Strumenti per rispondere alle
emergenze

“Crisis” ed “Emergency”: stesso meccanismo



PRIMA IPOTESI:

La comunicazione delle crisi e delle emergenze

Gli errori:

- ⦿ Quando nella nostra organizzazione **qualcuno** commette un errore, che può essere anche un reato o semplicemente uno sbaglio nella comunicazione

Social Media Crisis Management Plan nelle organizzazioni complesse

Terremoto «Amatrice»: i social dei comuni locali rimasero fermi, anche quelli delle regioni limitrofe. Quello della Regione Lazio è stato estremamente reattivo, sin dalle prime ore del 24 agosto, con informazioni e aggiornamenti corredati da ottime infografiche.

TERREMOTO COME ESSERE D'AIUTO:



DONA IL SANGUE

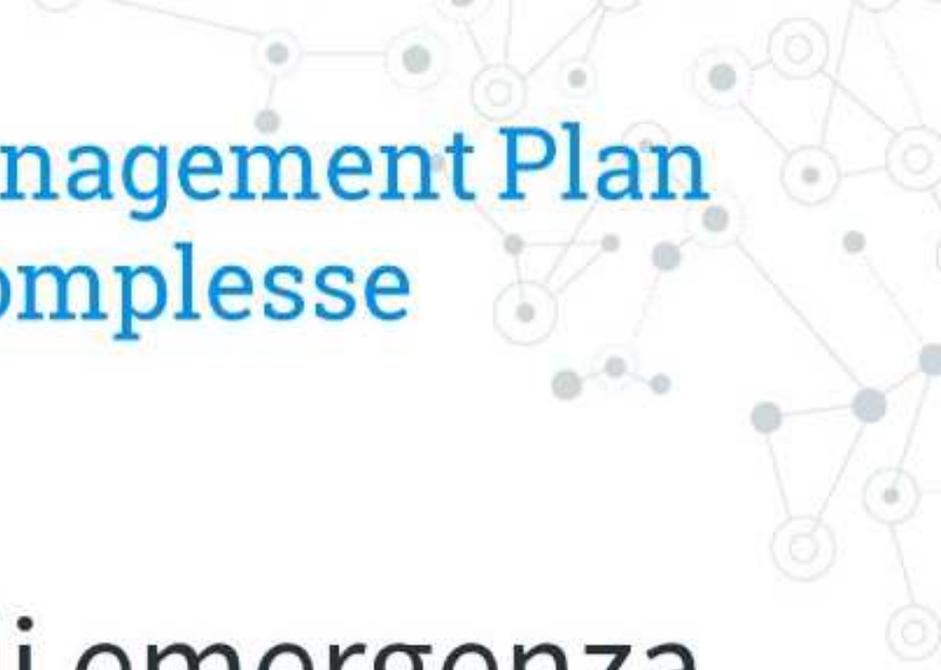


NON PERCORRERE
LA **VIA SALARIA**



NELLE ZONE COLPITE
TOGLI LA PASSWORD
ALLA RETE WIFI

Social Media Crisis Management Plan nelle organizzazioni complesse

A decorative network diagram in the top right corner, consisting of interconnected nodes and lines, representing a complex organizational structure or social media network.

Avere un piano di emergenza
strutturato per gestire le
situazioni di crisi

A decorative network diagram in the bottom left corner, consisting of interconnected nodes and lines, representing a complex organizational structure or social media network.

Social Media Crisis Management Plan nelle organizzazioni complesse

E se accadesse questo?

- Scandali
- Disastri ambientali / Naturali
- Contaminazioni
- Problemi di salute
- Errori umani
- Errori tecnici

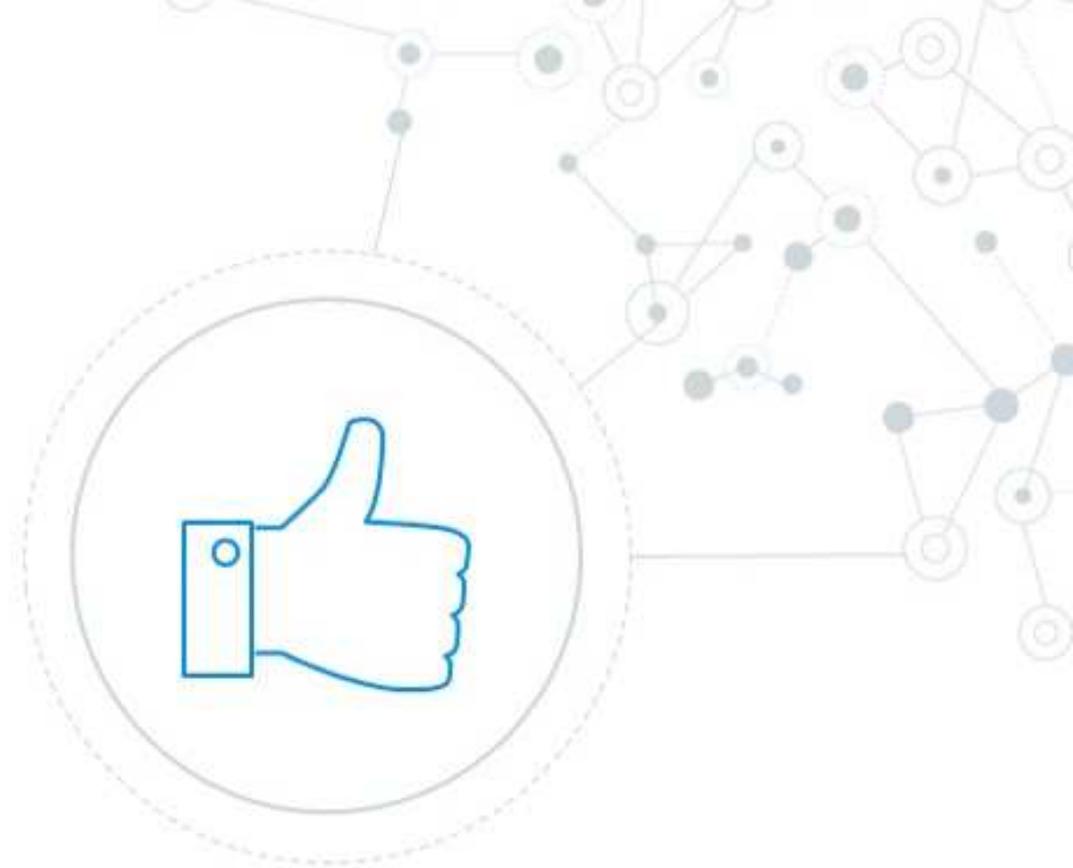
Carne avariata, cinque arresti in Toscana. Pm: "Somministrata in decine di scuole, ospedali e caserme di sei regioni"



Coinvolte strutture in Lazio, Lombardia, Piemonte, Veneto, Emilia Romagna e Toscana, e 13 basi dell'Esercito e dell'Aeronautica militare. L'azienda di Pistoia si era aggiudicata appalti pubblici per diversi milioni di euro abbattendo i costi, sostiene la procura, con la somministrazione di derrate alimentari avariate. In totale 24 indagati, anche veterinari dell'Asl

2. “Social Media Emergency Management Plan”

L'importanza della
pianificazione



Social Media **Crisis & Emergency** Management Plan: elementi distintivi

- ◎ Come limitare il rischio (es. situazione di emergenza che va comunicata come una «epidemia»)
- ◎ Chi ha la responsabilità di agire (e reperibilità)
(NB: accesso ai social!)
- ◎ Modalità operative
- ◎ Strumenti da tenere a disposizione

Comunicare l'emergenza

Es. una grande crisi in campo alimentare
(se accadesse in Italia)

Spagna: carne contaminata, allarme per epidemia di listeria

Centocinquanta casi e un decesso provocati da listeria monocytogenes, con cui sono risultati contaminati diversi lotti di carne macinata. Altri 500 contagi sospetti, allerta anche per i turisti



GLOSSARI

INTERFERENTI ENDOCRINI

I TOOL DELLA SALUTE



I CONTROLLI DA FARE



GLOSSARIO

Social Media Emergency Management

A decorative network diagram in the top right corner, consisting of various sized grey circles connected by thin grey lines, resembling a social media or data network.

- Informa sul fatto (le cause e le eventuali conseguenze), in tempi utili.

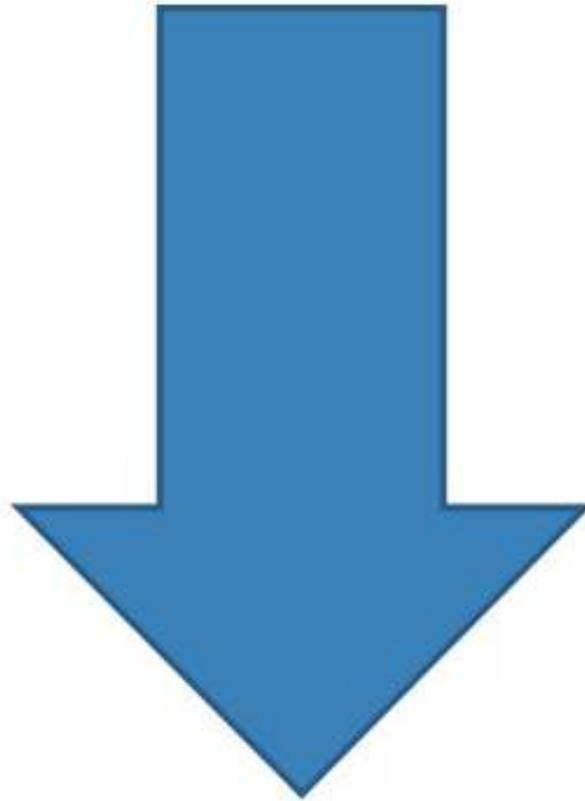
Non c'è niente di peggio che mostrare reticenza, le persone hanno necessità di capire.

- Ci sono indicazioni da dare? Informa sugli sviluppi e su come si porrà rimedio all'evento



Social Media Emergency Management

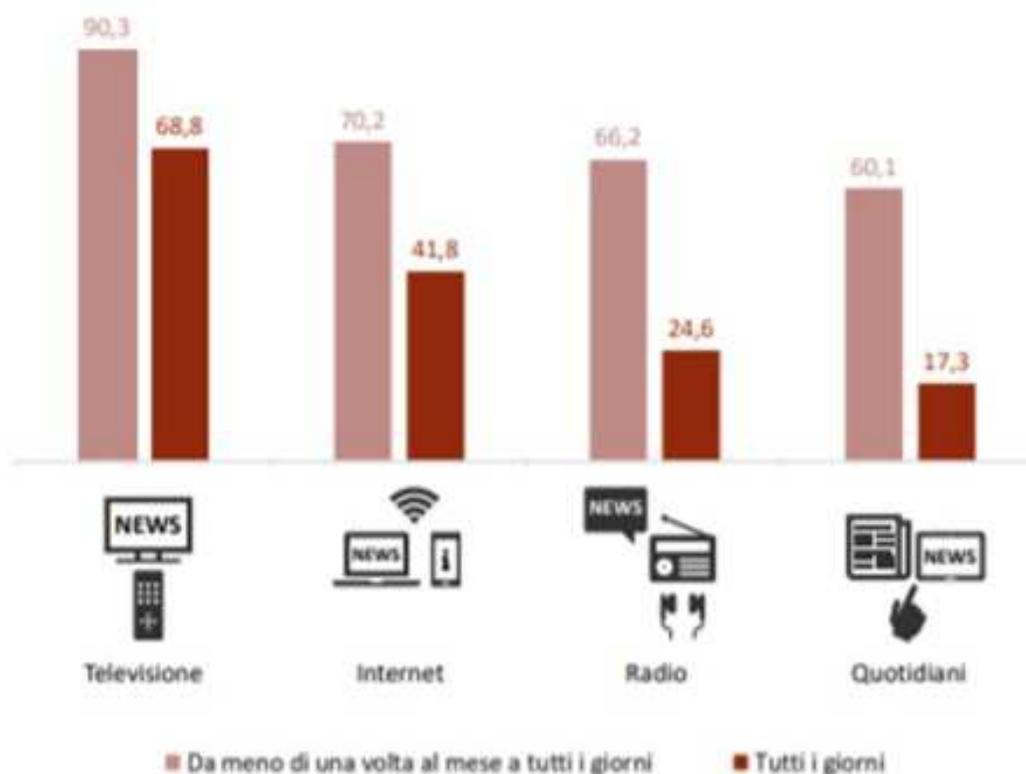
I social non possono essere abbandonati come canale di informazione.



Su quali media informano gli italiani?

RAPPORTO SUL CONSUMO DI INFORMAZIONE

Uso dei media per informarsi (2017; % popolazione)



Su quali media informano gli italiani?

Accesso all'informazione attraverso fonti algoritmiche ed editoriali (2017; % popolazione)

Fonti algoritmiche

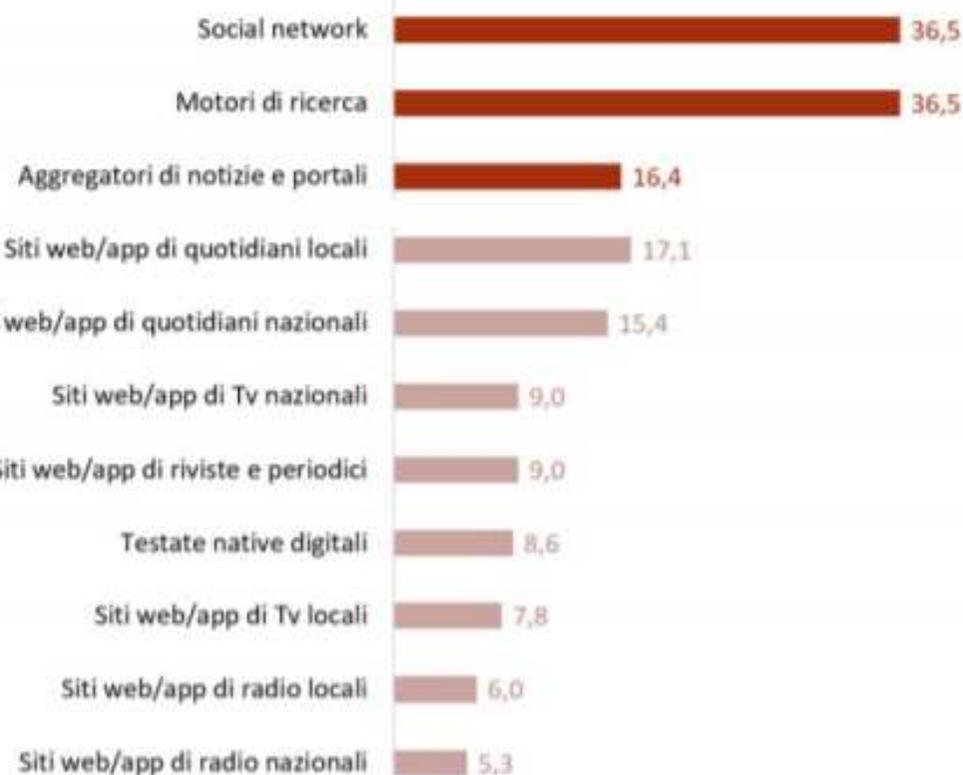


54,5

Fonti editoriali



39,4



I Numeri sui social 2019

focus gli italiani

dati Hootsuite e We are Social **2019**

GEN
2019

ITALIA

TUTTE LE EVIDENZE PER COMPRENDERE MOBILE, INTERNET E UTILIZZO DEI SOCIAL MEDIA



POPOLAZIONE
TOTALE



59.25
MILIONI

URBANIZZAZIONE:

71%

CONTRATTI
MOBILE



85.92
MILIONI

vs. POPOLAZIONE:

145%

UTENTI
INTERNET



54.80
MILIONI

PENETRAZIONE:

92%

UTENTI ATTIVI SUI
SOCIAL MEDIA

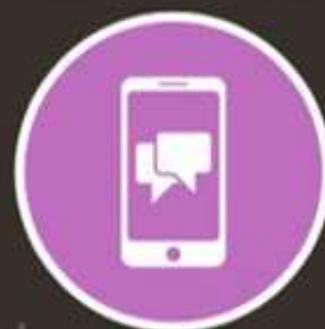


35.00
MILIONI

PENETRAZIONE:

59%

UTENTI ATTIVI SUI SOCIAL
MEDIA DA MOBILE



31.00
MILIONI

PENETRAZIONE:

52%

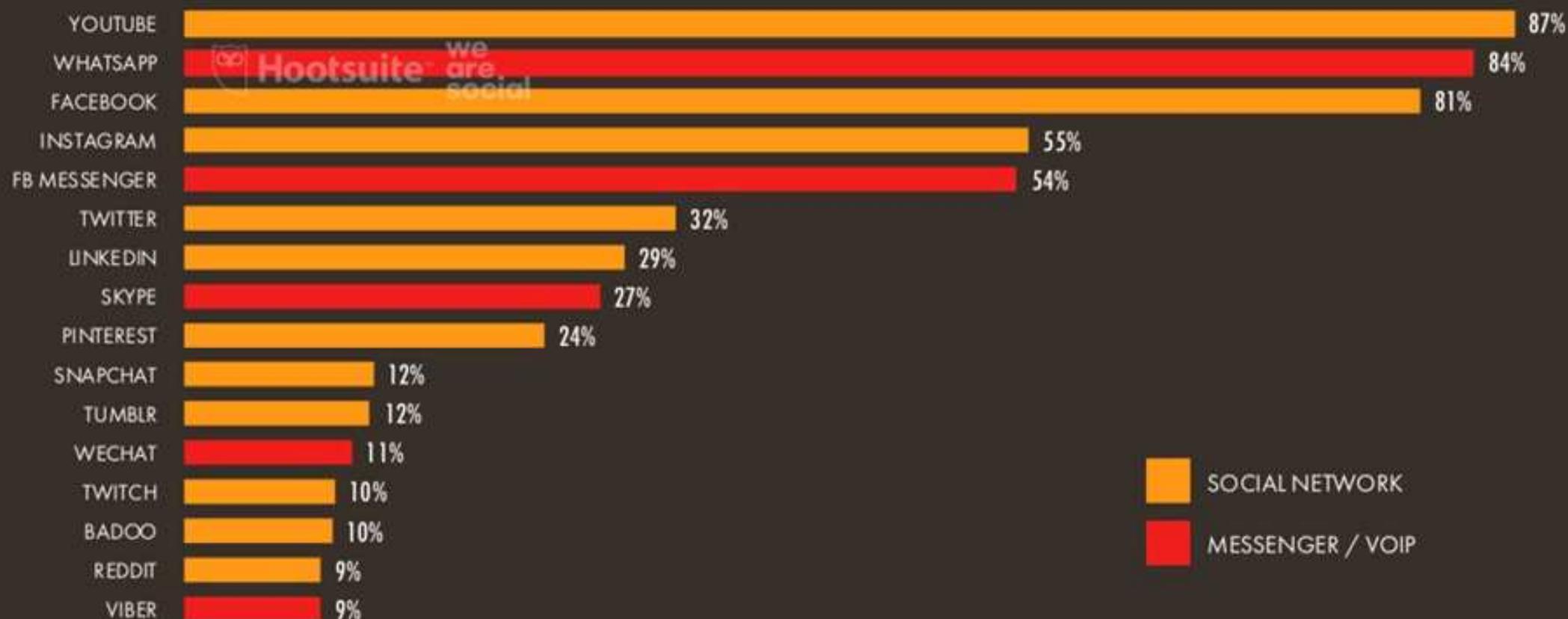
I Numeri sui social

Dati We Are Social – Hootsuite gennaio 2019

GEN
2019

PIATTAFORME SOCIAL PIÙ ATTIVE

PERCENTUALE DI UTENTI CHE DICHIARANO DI USARE CIASCUNA PIATTAFORMA [SURVEY]



Come comunicare l'emergenza: punti distintivi del SMEP (riepilogo)

- ◎ Scegli il canale giusto
- ◎ Racconta l'emergenza
- ◎ Aggiorna l'utente
- ◎ Tieni informato tutto il team
- ◎ Racconta gli sviluppi futuri

◎ TEMPISMO

◎ A CHI COMUNICARE

◎ COORDINAMENTO

Comunicare l'emergenza

Es. una grande crisi in campo alimentare
(se accadesse in Italia)

LISTERIA: COME DIFENDERSI?

Per ridurre il rischio di contagi, l'**Associazione Italiana di Dietetica e Nutrizione Clinica** ricorda di igienizzare i posti in cui si conservano i **prodotti** e gli **utensili da cucina** (posate, taglieri, piatti e contenitori), di **lavare accuratamente le mani** dopo aver toccato la frutta e la verdura, di utilizzare **contenitori in vetro o sottovuoto** per conservare gli avanzi (evitando ci conservali nei tegami di cottura), di **conservare la carne** nei sacchetti per gli alimenti e consumarla non oltre i tre giorni dall'acquisto (per il pesce al massimo entro 24 ore) e di **scongelare gli alimenti** sempre nel frigorifero (e non a temperatura ambiente). In caso di sospetta intossicazione, gli esperti raccomandano di «bere molta acqua per evitare la disidratazione legata al vomito, eventualmente integrare con elettroliti evitare di fare pasti troppo abbondanti o cibi pesanti elaborati».

Comunicare l'emergenza

Es. una grande crisi in campo alimentare
(se accadesse in Italia)



The image shows a screenshot of a Facebook post from the page 'agricoltura.it'. The post is dated '23 agosto' and includes a 'Mi piace' button. The text of the post reads: 'Confagricoltura La listeriosi è una malattia che si contrae per aver assunto alimenti infetti dal batterio Listeria monocytogenes e che si manifesta con i classici sintomi da intossicazione'. Below the text is a photograph of two pieces of raw meat, one showing a red circular mark. At the bottom of the post, there is a summary box with the text: 'AGRICOLTURA.IT Carne contaminata, allarme listeriosi dalla Spagna. Confagricoltura: in Italia controlli rigorosi | Agricoltura.it'. Below the summary box, there is a share icon and the number '1'. At the very bottom of the post, there are three buttons: 'Mi piace', 'Commenta', and 'Condividi', along with a small profile picture icon.

agricoltura.it
23 agosto · 🌐

Mi piace ...

Confagricoltura La listeriosi è una malattia che si contrae per aver assunto alimenti infetti dal batterio *Listeria monocytogenes* e che si manifesta con i classici sintomi da intossicazione



AGRICOLTURA.IT
Carne contaminata, allarme listeriosi dalla Spagna.
Confagricoltura: in Italia controlli rigorosi | Agricoltura.it

1

Mi piace Commenta Condividi

Social Media **Crisis & Emergency** Management Plan: elementi distintivi

**Diversa ipotesi: vi è uno
scandalo o un attacco sui
social...**

Chi ha la responsabilità di agire (e
reperibilità) (NB: accesso ai **social!**)?

Occorre coordinarsi con altre strutture e
funzioni amministrative (online e offline).

Es. Ufficio Stampa?

Social Media **Crisis & Emergency** Management Plan: elementi distintivi

**Alcuni attacchi sono
preventivabili? (es. so di bufale
che girano)?**

- ⦿ Se si predispongo strumenti di comunicazione!

**Come fare
corretta
informazione e
come
rispondere alle
fake news?**



*(Fare corretta
informazione senza
rafforzare la bufala)*

**KEEP
CALM
AND**

Social & informazione

http://freebook.edizioniambiente.it/libro/66/Il_manuale_della_demistificazione

*«Per sfatare una convenzione errata **non è sufficiente riempire la testa della gente con informazioni corrette**: è dura cambiare la testa della gente»*

Di fronte a una **bufala** abbiamo due esigenze:

- **fare corretta divulgazione scientifica**
- **e sfatare le fake news.**



come sfatare
i miti della
disinformazione

John Cook
Stephan Lewandowsky



Social & informazione

Un mito semplice è cognitivamente più attraente di una correzione esageratamente complicata.

L'approccio migliore è quello di concentrarsi sui fatti che intendete comunicare.

Di fronte a una bufala il saper rispondere è fondamentale:

In questi casi **lo sforzo per smascherare la disinformazione potrebbe addirittura finire per rafforzarla!** Anche in tale situazione però, esistono dei principi da seguire e sono stati raccolti nel **[Manuale della demistificazione, come sfatare i miti della disinformazione](#)**, redatto da John Cook e Stephan Lewandowsky, tradotto in italiano grazie al lavoro dell'Italian Climate Network e edito (in e-book gratuito) da Edizioni Ambiente.



Social & informazione

Non partite dalla fake news: la confutazione dei fatti deve **concentrarsi su ciò che vogliamo comunicare** e non sulla notizia che vogliamo confutare o smentire. Ripeterla potrebbe generare il cosiddetto **effetto backfire** (ritorno di fiamma): anche la sola menzione di una bufala finisce per rafforzarla. **ESEMPIO DI NEWS CHE PARTE DALLA BUFALA**

sicurezzalimentare.it/vari/effetto-serra-bovini-leggende-metropolitane/

EFFETTO SERRA E BOVINI: OCCHIO ALLE LEGGENDE METROPOLITANE

16 NOVEMBRE, 2016 U.N.C.



Tra le tante leggende metropolitane è molto diffusa quella che i bovini siano tra i maggiori responsabili dell'effetto serra. Tutto questo nasce da uno studio fatto dalla FAO una decina di anni fa da cui scaturiva che il 18 % delle **emissioni di gas** (soprattutto CO₂ e metano) deriva dagli allevamenti zootecnici. Anche se queste informazioni sono state riviste al ribasso (addirittura dal 4 all' 8 %) ormai i media pullulano di "informatori" (o meglio "disinformatori") che si sbizzarriscono in apocalittiche previsioni del mondo che soffocherà a causa della flatulenza e dei rutti delle vacche.

COME STANNO REALMENTE LE COSE

Social & informazione

Concentriamoci su ciò che vogliamo comunicare (il fatto principale enfattizzato nel titolo e nelle didascalie social)



Carni Sostenibili 10 ottobre · 🌐 Mi piace

Le emissioni di #GasSerra da parte dei grandi #erbivori non sono un fenomeno di questi tempi. Anzi. Il professor #Pulina fa un po' di chiarezza su questo tema, e rivela un aspetto non da poco: se eliminassimo tutti gli #allevamenti e gli animali fossero liberi di #pascolare in natura, il loro contributo ai gas serra sarebbe esattamente lo stesso.



CARNISOSTENIBILI.IT
Emissioni di metano degli erbivori? Ci sono da sempre - Carni Sostenibili



Carni Sostenibili

7 ottobre 2015 · 🌐

Il sistema sanitario italiano è fra i più strutturati a livello mondiale, con 4.500 veterinari pubblici incaricati di vigilare ogni giorno sulla sicurezza alimentare delle produzioni.

<http://carnisostenibili.it/.../la-sicurezza-alimentare-delle.../>

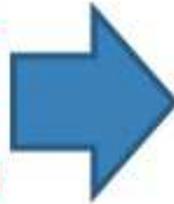


👍 Pasquale Allegro e altri 48

Commenti: 6 Condivisioni: 9

Social & informazione

Dopo il titolo e l'incipit... i fatti principali vanno rafforzati subito nel testo iniziale



**Carni Sostenibili**10 ottobre · 🌐Mi piace ...

Le emissioni di #GasSerra da parte dei grandi #erbivori non sono un fenomeno di questi tempi. Anzi. Il professor #Pulina fa un po' di chiarezza su questo tema, e rivela un aspetto non da poco: se eliminassimo tutti gli #allevamenti e gli animali fossero liberi di #pascolare in natura, il loro contributo ai gas serra sarebbe esattamente lo stesso.

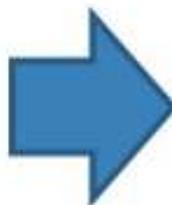


CARNISOSTENIBILI.IT
Emissioni di metano degli erbivori? Ci sono da sempre - Carni Sostenibili



Social & informazione

Qualsiasi riferimento ad un mito (bufala) deve essere preceduto da **avvertimenti manifestamente espliciti** per far sapere a chi legge o ascolta che l'informazione che segue è **falsa**.



Roberto Burioni, Medico
1 dicembre 2018 · 🌐

Non credete alle bufale che alcuni irresponsabili mettono in giro: le persone vaccinate contro morbillo, parotite e rosolia non possono trasmettere il virus attenuato contenuto nel vaccino.

Scoprite tutto qui ➡ <https://goo.gl/8dDh7F>

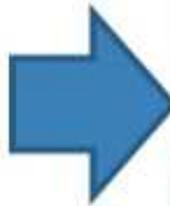
MEDICALFACTS.IT
Le persone vaccinate non possono trasmettere il virus - Medicalfacts

👍❤️👎 5388 Commenti: 200 Condivisioni: 1357



Social & informazione

La confutazione della bufala deve sempre includere una **spiegazione alternativa**. Infatti, **quando si sfata un mito, nella mente di chi ascolta o legge si crea una lacuna** che deve essere colmata.



BUTAC - Bufale un tanto al chilo
23 febbraio 2017 · 🌐

No, a Bologna non ha aperto un supermercato che vende la carne di cane, in Italia è vietato. <http://www.butac.it/supermercato-vende-la-carne-cane/>

Home » Notizie » Attualità »
Bologna, Apre il Primo Supermercato Che Vende Carne Di CANE.

Bologna, Apre il Primo Supermercato Che Vende Carne Di CANE.

INDICE FUFFA

BUFALA
NO, IN ITALIA NON CI SONO RISTORANTI O SUPERMERCATI CHE VENDANO CARNE DI CANE (O DI GATTO SE È PER QUESTO) È VIETATO DALLA LEGGE. IO COMUNQUE VORREI UNO SCHNAUZER CON PATATE AL FORNO

BUTAC.IT
Il supermercato che vende la carne di cane - Bufale un tanto al chilo



Social & informazione

http://freebook.edizioniambiente.it/libro/66/Il_manuale_della_demistificazione

Esempio di come sfatare un mito sul clima

Il sole e il clima procedono in direzioni opposte

Negli ultimi decenni di riscaldamento globale, il sole ha mostrato una lieve tendenza al raffreddamento. Il sole e il clima stanno procedendo in direzioni opposte. Ciò ha portato numerosi scienziati ad affermare in modo indipendente che il sole non può essere la causa del recente riscaldamento globale.

Uno dei miti più comuni e persistenti sostiene che il sole sia la causa del riscaldamento globale

Il mito seleziona quei dati relativi al riscaldamento globale che mostrano periodi del passato in cui il sole e il clima procedevano nella stessa direzione ma ignora gli ultimi decenni in cui i due divergono.

- Il fatto principale è enfatizzato nel titolo
- I fatti principali rafforzati nel testo iniziale
- Mito
- Spiegazione di come il mito ci trae in inganno (per la spiegazione alternativa vedere pag. 5)

manuale della demistificazione

come sfatare i miti della disinformazione



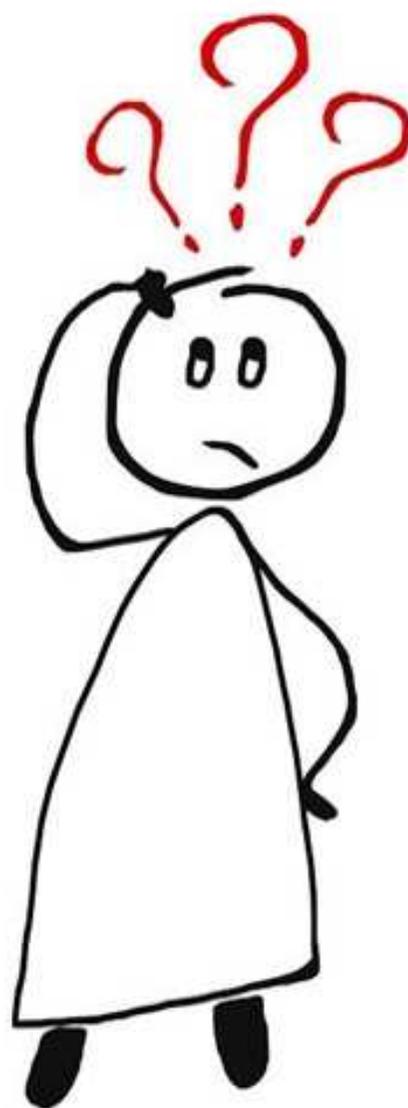
John Cook
Stephan Lewandowsky

Un mito semplice è cognitivamente più attraente di una correzione esageratamente complicata. L'approccio migliore è quello di concentrarsi sui fatti che intendete comunicare.

Quando si sfata un mito si crea una lacuna nella mente del soggetto. Per essere efficace la demistificazione deve colmare quella lacuna

Social & informazione

Come **riuscire a coniugare l'esigenza di una risposta rapida, certa, efficace con l'informazione scientifica completa?**



Social & informazione

Come il Manuale della demistificazione ricorda, un ottimo schema è quello del portale **Skeptical Science** che prevede 3 livelli di risposta:

- **la prima base, breve e concisa,**
- **una seconda intermedia** per chi voglia saperne di più,
- **la terza approfondita** e tecnica (es. Link per approfondire)

Così se - alla conoscenza base dei fatti

- **la persona è rimasta colpita e vuol approfondire, potrà farlo per gradi.**
- Altrimenti, già con il livello iniziale sarà arginata la deriva di disinformazione...**

Carni Sostenibili
10 ottobre

Mi piace

Le emissioni di #GasSerra da parte dei grandi #erbivori non sono un fenomeno di questi tempi. Anzi. Il professor #Pulina fa un po' di chiarezza su questo tema, e rivela un aspetto non da poco: se eliminassimo tutti gli #allevamenti e gli animali fossero liberi di #pascolare in natura, il loro contributo ai gas serra sarebbe esattamente lo stesso.

CARNISOSTENIBILI.IT
Emissioni di metano degli erbivori? Ci sono da sempre - Carni Sostenibili



Commenti negativi – Come si risponde?

Nel web si parla di chiunque. Se sei presente puoi interagire, ringraziare o intervenire in caso di critiche.

La mia attività è **a rischio di potenziali critiche, bufale, o attacchi via web?**



Commenti negativi – Come si risponde?

Preparo la mia «**cassetta degli attrezzi**» **virtuale** in particolar modo sulle criticità e cerco di evitarle in futuro con **maggiore informazione sui miei canali**.



Il caso «In difesa della carne»

Andrea Bertaglio autore del libro «in difesa della carne»



Andrea Bertaglio

@AndreaBertaglio

Perché con il [#libro](#) edito da [@EdizioniLindau](#) mi sono schierato "In difesa della [#carne](#)"? I motivi sono molti e legati al mio percorso sia professionale che personale di questi ultimi anni.



Perché mi sono schierato "In difesa della carne" - Carni Sos
A un anno dalla sua pubblicazione, il libro di Andrea Bertaglio, "In difesa della carne", edizioni Lindau, continua a suscitare ...
carnisostenibili.it

11:40 AM · 21 ott 2019 · [Hootsuite Inc.](#)

5 Retweet 5 Mi piace



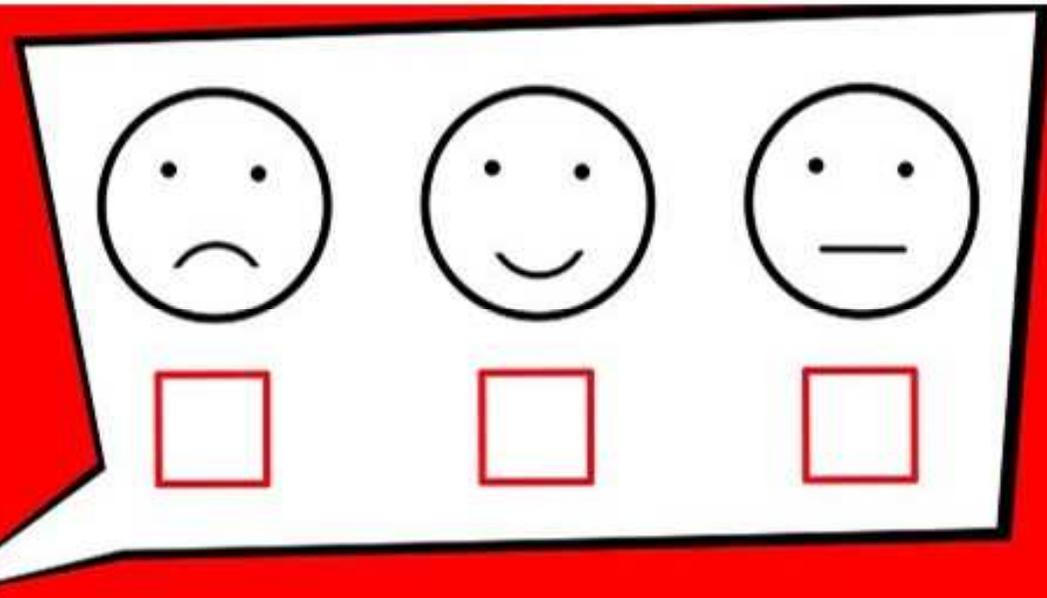
LA PRIMA
**ANDREA BERTAGLIO
IN DIFESA
DELLA CARNE**



Commenti negativi - Come si risponde?

Prima regola **MONITORARE**

Monitorate i siti dove siete certi si parli di voi (es. siti di recensioni, i vostri social), il vostro sito se ha un blog o area guestbook, il web attraverso google alert, i social tramite hashtag e ricerche, nei gruppi facebook



Commenti negativi – Come si risponde?

Prima regola **MONITORARE**

In base ai risultati

- Valutate la possibilità di richiedere **integrazioni** se vi sono informazioni parziali o erranee (es. in un articolo su un giornale) o di rispondere direttamente (es. in un forum, in un gruppo facebook)
- Sono riportate in maniera errata (o vengono **percepite in maniera imperfetta**) informazioni da voi divulgate? Valutate le modalità di divulgazione adottate (es. linguaggio troppo tecnico? Non diffuse in maniera capillare? Assenza di una cartella stampa sul sito per permettere di scaricare fonti originarie?)
- Da quanto riportato si possono trarre **suggerimenti**?

Commenti negativi – Come si risponde?

Prima regola **MONITORARE**

In base ai risultati

- Valutate la possibilità di richiedere **integrazioni** se vi sono informazioni parziali o erronee (es. in un articolo su un giornale) o di rispondere direttamente (es. in un forum)
- Sono riportate in maniera errata (o vengono **percepite in maniera imperfetta**) informazioni da voi divulgate? Valutate le modalità di divulgazione adottate (es. linguaggio troppo tecnico? Non diffuse in maniera capillare? Assenza di una cartella stampa sul sito per permettere di scaricare fonti originarie?)
- Da quanto riportato si possono trarre **suggerimenti**?

Commenti negativi – Come si risponde?

Prima regola **MONITORARE**

In base ai risultati

- Valutate la possibilità di richiedere **integrazioni** se vi sono informazioni parziali o erranee (es. in un articolo su un giornale) o di rispondere direttamente (es. in un forum)
- Sono riportate in maniera errata (o vengono **percepite in maniera imperfetta**) informazioni da voi divulgate? Valutate le modalità di divulgazione adottate (es. linguaggio troppo tecnico? Non diffuse in maniera capillare? Assenza di una cartella stampa sul sito per permettere di scaricare fonti originarie?)
- Da quanto riportato si possono trarre **suggerimenti**?

COMMENTI NEGATIVI – COME SI RISPONDE?

Ricevete un commento negativo...

Tempestività nelle risposte. E' fondamentale il costante **monitoraggio** per intervenire con tempismo (evitare che una palla di neve divenga una valanga).

Cosa bisogna fare? Quale risposta è giusta?

- 1) Cancellare subito il commento (quando è possibile)?
- 2) Ignorarlo?
- 3) Replicare con un insulto?
- 4) Replicare in maniera costruttiva?



COMMENTI NEGATIVI – COME SI RISPONDE?

Verificate se è una **mera provocazione o un commento che nasce da un problema reale** (o percepito tale dal cliente) o comunque da una situazione di **buona fede**.

In tale secondo caso bisogna replicare, dimostrando **interesse** verso il commento

ATTENZIONE:

Cancellare o bannare la persona deve essere solamente un'eccezione.



Commenti negativi - Strumenti di controllo Facebook

Pagina Messaggi Notifiche Insights Strumenti di pubblicazione **Impostazioni** Centro assistenza ▾

 Generali	Preferiti	La Pagina non è aggiunta ai preferiti	Modifica
 Messaggi	Visibilità Pagina	Pagina pubblicata	Modifica
 Informazioni sulla Pagina	Post delle persone che visitano la Pagina	Tutti possono pubblicare nella Pagina Tutti possono aggiungere foto e video alla Pagina	Modifica
 Attribuzione di pubblicazione	Pubblico della sezione Notizie e visibilità dei post	La possibilità di ridurre il pubblico potenziale per la sezione Notizie e limitare la visibilità nei tuoi post è attiva	Modifica
 Notifiche	Post temporanei	La possibilità di impostare la scadenza dei post è disattivata per la mia Pagina	Modifica
 Ruoli della Pagina	Messaggi	Le persone possono contattare la mia Pagina privatamente.	Modifica

Moderazione della Pagina Blocca i post o i commenti contenenti le seguenti parole (?)

Aggiungi delle parole da bloccare separate da virgole

Salva modifiche **Annulla**

Filtro volgarità Disattivato Modifica



COMMENTI NEGATIVI – COME SI RISPONDE?

Quali sono **i primi effetti positivi di una risposta?**

La persona si sentirà presa in considerazione, il risentimento inizierà a calare e la preoccupazione a contenersi.



COMMENTI NEGATIVI – COME SI RISPONDE?

QUALI SONO LE REGOLE DI BASE
(general)?

Si parla tra persone, **niente toni aggressivi**, supponenti o arroganti, che altrimenti metterebbero legna sul fuoco (ricordate poi che “la rete vi guarda”).

Ricordate... **Nulla di personale**. Non ce l’ha (fino a prova contraria) con voi (personalmente).

COMMENTI NEGATIVI – COME SI RISPONDE?

Se la questione è fondata e i toni lo consentono...

Ringraziare (le critiche sono sempre costruttive e servono per migliorarsi) e **scusarsi** per il disagio (se l'abbiamo creato noi) sono ottimi strumenti di conversazione.

Risposte **brevi, chiare e concise**. Niente “effetto supercazzola (scusate la cit.)” **Si V. Le slide su come si risponde alle fake news**

COMMENTI NEGATIVI - COME SISPONDE?

Se avete la **risposta** alla domanda, potete scriverla direttamente. Se avete necessità di effettuare delle **verifiche**, scrivete (con sincerità) che risponderete entro 24 - 48 ore (in base alle vostre esigenze per verificare ma in tempi certi e brevi).

La critica è legittima? Può essere opportuno dare una **risposta anche nei fatti**.

E' un reale **disservizio**? Eliminatelo e fate presente nelle risposte che grazie a quella segnalazione non esiste più.



COMMENTI NEGATIVI – COME SI RISPONDE?

Se il commento non ha interesse collettivo, si può portare la conversazione con l'utente su un **piano privato** invitando a contattare il customer service, il centralino (o direttamente voi) o invitarlo a inviare i propri contatti per essere prontamente (ripeto, prontamente) contattato.

BUSINESS COMUNICATION



COMMENTI NEGATIVI – COME SI RISPONDE?

Il commento non è del tutto negativo? Potrete intanto valorizzare ciò che è **positivo** (anche altri leggeranno quel commento, ricordatelo!).

BUSINESS COMUNICATION



COMMENTI NEGATIVI – COME SI RISPONDE?

La risposta è contenuta in una pagina del tuo **sito**?
Posta il link per spostare l'attenzione e far vedere
che avete già affrontato il problema.



COMMENTI NEGATIVI – COME SI RISPONDE?

Avete **risolto il problema**? Invita l'utente a modificare il suo giudizio o a commentare con un happy end e/o specificatelo nelle risposte ulteriori.

E' un **troll**? ignorare, bloccarlo, segnalarlo.

“Mai discutere con un idiota, ti trascina al suo livello e ti batte con l'esperienza” e il vostro tempo va investito per accudire i clienti veri.

Insulta qualcuno? Cancellalo. Supera i limiti del penale? Pensate a una possibile segnalazione

COMMENTI NEGATIVI – COME SI RISPONDE?

Si potrebbe sconfinare nella **diffamazione** (non per il sol fatto che siano negativi, ma perché gratuitamente offensivi e falsi) e nella richiesta di risarcimento danni. Queste ipotesi sono l'extrema ratio.

COMMENTI NEGATIVI – COME SI RISPONDE?

- C'è qualcosa che ritenete **importante** ma nelle recensioni e commenti e risposte non traspare? Forse va comunicato meglio
- Ci sono **suggerimenti**? Vanno valutati
- Ci sono **apprezzamenti**? Riportateli nel rispetto della privacy sul vostro sito
- Video su **Youtube** o foto divulgate social o in blog
Ricondivideteli!
- Ci sono **critiche**? Rispondete. Vediamo come

LETIZIA PALMISANO

Giornalista
Social Media + Influencer Strategist



Seguimi!

<https://www.facebook.com/letiziapalmisano.it/>

<https://www.instagram.com/letiziapalmisano/>

https://twitter.com/leti_palmisano

<https://www.linkedin.com/in/letiziapalmisano/>