

TID & STED

Den 18. juni 2015 på First Hotel Copenhagen

kl. 09-16. Frokost og networking fra 12-13.

TILMELDING

Tilmeld dig via www.bizzkurser.dk eller kontakt os på telefon 66 15 90 43.

DIN INVESTERING

Kr. 3.975,- ex moms. Der vil være morgenmad, frokost inkl. en vand og andre forfriskninger.

PRIS MED RABAT

Vi giver 10 % personlig rabat, så prisen er **kr. 3.577,50** ex moms, hvis du senest på tilmeldingstidspunktet er tilmeldt vores nyhedsmail på www.bizzkurser.dk.

KOM TIT - OG FÅ LOYALITETS RABAT

Du kan opnå yderligere rabat alt efter hvor mange af vores kurser, medarbejdere fra din arbejdsplads har været på. Gå ind på www.bizzkurser.dk, slå jeres CVR-nummer op under fanebladet 'loyalitätsrabat' og se hvor stor rabat i p.t. er berettiget til.

OM BIZZKURSER.DK

Bizzkurser.dk leverer kurser til erhvervslivet og er en integreret del af Seminarer.dk, der siden 1998 har leveret højaktuelle seminarer, kurser, konferencer og uddannelser primært til det offentlige.

Bizzkurser.dk benytter eksterne, anerkendte specialister, der med stor faglig ekspertise leverer indhold, som giver værdi i dit arbejdsliv.

Bizzkurser.dk

Viden, der giver værdi i dit arbejdsliv

Bizzkurser.dk

Havnegade 90 · 5000 Odense C · Tlf 66 15 90 43 · seminarer@seminarer.dk · www.bizzkurser.dk

KURSUS

Krisekommunikation

- til håndtering af online-kriser og shitstorms



Bizzkurser.dk — EN DEL AF — **Seminarer.dk**

Krisekommunikation

- til håndtering af online-kriser og shitstorms

Mange virksomheder nyder godt af online- og sociale medier i deres branding. Men når noget går galt, er det de samme platforme, der giver plads til negative og ødelæggende røster.

Virksomhedernes håndtering af disse kriser er afgørende for, hvor meget skade deres image tager, og hvor langvarig krisen bliver.

De seneste år har flere og flere virksomheder oplevet at befinde sig midt i en krise, hvor kunder har været stærkt utilfredse og yttret deres holdninger på de sociale medier. Disse såkaldte "shitstorms" har taget en del kommunikationsfolk på sengen. Typisk har responstiden været for lang, og kommunikationen har været for klodset. Hvilket kun har forværret krisen.

Men sociale medier *skaber* ikke kun kriser. Hvis man benytter dem rigtigt, bidrager de også til *løsningen* af kriser.



INDHOLD

INDHOLD

På dette kursus får du indblik i de mekanismer, der ligger bag kommunikationskriser.

Kurset giver indsigt i den nyeste udvikling inden for kriseledelse og krise-kommunikation, og du får viden om og forståelse for, hvordan sociale medier kan skabe kriser, men også bidrage til løsningen af kriser og shitstorms.

Vi arbejder bl.a. med:

- **Krisekommunikationens udvikling:** Hvordan globalisering og kommunikationsteknologi skaber nye betingelser for kriseledelse og krisekommunikation i dag

- **En krise – mange stemmer:** Vi ser nærmere på "den retoriske arena" og en krises mange stemmer og aktører, der kommunikerer med, mod, til, fra og om hinanden
- **Online/sociale medier som fjende:** Vi zoomer ind på nettet og sociale medier som kriseudlødere og acceleratorer, herunder krisetyper og kriseansvar
- **Online/sociale medier som ven:** Hvordan nettet og sociale medier kan bidrage til at løse en krise, både før, under og efter krisen
- **Mekanismerne bag 'shitstorms':** Viden om 'shitstorms', og hvordan vi kommunikerer med emotionelle stakeholders, både hate-holders og fait-holders (dvs. fans)

UDBYTTE

Du og din virksomhed bliver mere modstandsdygtig i forhold til kommunikationskriser. Efter kurset kan du aktivt bidrage til at styrke krisekulturen og det kommunikative beredskab i din egen organisation.

MÅLGRUPPE

Kurset henvender sig til kommunikationsfolk og alle andre, der ønsker bedre indsigt i online- og sociale mediers krisepotentiale samt redskaber til håndtering af kriser online.

METODE

Dagen veksler mellem oplæg, diskussion, cases og øvelser.

Kurset afsluttes med en mindre krisesimulation, hvor deltagerne selv prøver at håndtere en krise i praksis.

UNDERVISERE

Finn Frandsen og Winni Johansen er professorer i krisekommunikation på School of Business and Social Sciences, Aarhus Universitet. De har skrevet adskillige videnskabelige artikler og bøger om krisekommunikation og er ofte benyttede eksperter på feltet. De er netop nu ved at lægge sidste hånd på en helt ny bog, *Organizational Crisis Communication*, der udkommer senere på året.



Winni Johansen



Finn Frandsen

UNDERVISERE