



# Gestió de crisis en xarxes socials

**Sílvia Llombart Monner**  
sllombart@gmail.com  
www.silviallombart.net  
Twitter: @sllombart  
Instagram: @silviallombart

---

Setembre 2020

---

# Objectius de la sessió d'avui

- **Què és una crisi?**
- **Claus per a la gestió de crisis en xarxes socials.**
  - **Anticipació.**
  - **Comunitat fidel.**
  - **Monitoritzar.**
  - **Analitzar el problema.**
  - **Com comunicar.**
- **Després de la crisi.**
- **I què, la COVID-19?**
- **Dubtes i preguntes.**



# Comencem!



**Es calcula que en els propers 5 anys, un 83% de les marques patirà algun tipus de crisi de reputació a les xarxes socials.**

# CRISIS!

## WHAT CRISIS?

# Què és una crisi?



## Què és una crisi?

- **Moment en què la percepció i valoració de la teva marca/el teu nom es veu seriosament perjudicada.**
- **SERIOSAMENT**



## Què és una crisi?

- **Un comentari dolent aïllat no és una crisi.**
- **Però...**
- **... si no el gestionem bé, pot convertir-se en una crisi.**





# Què és una crisi?

- **Exemple:**
- **Comentari negatiu usuària Rodalies.**
- **Resposta de Renfe: fa més gros el problema i genera crisi.**
- **Resposta d'Adif: resposta satisfactòria per a les persones usuàries i final de la possible crisi de reputació.**



Sara Solomando @SaraSolomando · 3 abr. 2014

"@galgocojo: Quería decirles a los de la Renfe que cuando se cae una puta verja hay que levantarla, que si no pasan estas cosas." @renfe

1 6



Roberto Zamarbide @RobertoZN · 3 abr. 2014

Te contestarán que el negociado de putas verjas no es competencia de @renfe sino de @adif @sarasolomando @galgocojo @Renfe

1 4 1



Renfe  
@Renfe

Seguir

En respuesta a @RobertoZN

@RobertoZN @Adif @sarasolomando @galgocojo  
Hola, Roberto, depende si las putas verjas pertenecen a Cercanías, que es lo que gestiona Renfe.

11:35 · 3 abr. 2014

**Moltíssims  
comentaris de  
persones  
contra Renfe, a  
causa  
d'aquesta  
resposta**



Sara Solomando @SaraSolomando · 3 abr. 2014

En resposta a @Renfe

Estimado CM de @Renfe, en Mérida no hay cercanías, así es que no será vuestro.  
A ver si en billetes respondéis = @RobertoZN @Adif @galgocojo



1



1



Adif ● @Adif\_es · 3 abr. 2014

@sarasolomando @Renfe @RobertoZN @galgocojo Hola Sara. Dinos, por favor, dónde se encuentra ese vallado e informaremos a los responsables



1



1



1



Sara Solomando @SaraSolomando · 3 abr. 2014

@Adif\_es @Renfe @RobertoZN @galgocojo estamos saliendo de la clínica.

## Què és una crisi?

- **No ser a les xarxes socials per no tenir crisis a les xarxes socials no és una opció.**
- **El teu públic sí que hi és, poden parlar de tu i afectar la teva marca.**
- **Si no hi som, no podrem actuar respecte el que està provocant la crisi.**

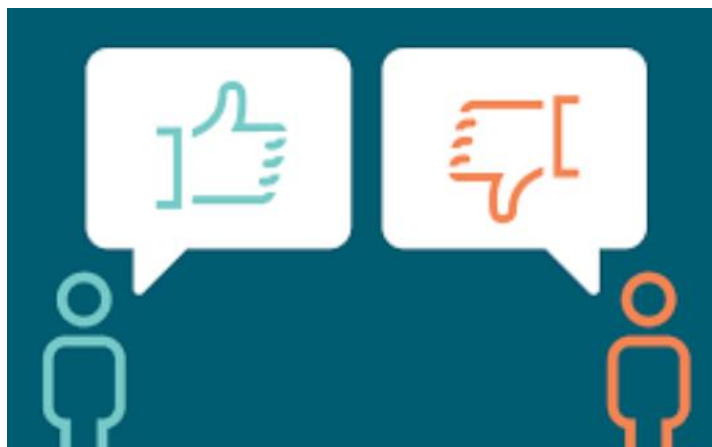


# Què és una crisi?

- **La crisi a les xarxes socials afecta a la reputació de marca.**
- **Què és? (Bertrand Cesvet)**
- **El resultat de la connexió de tres factors:**
  - **1. Qui ets.**
  - **2. Qui dius que ets.**
  - **3. Què diu la gent que ets.**
- **Com més s'assemblin les 3 definicions, més coherència en imatge i reputació de marca.**

## Què és una crisi?

- **Aconseguir una bona reputació online: molta feina (anys fins i tot).**
- **Només un segon és suficient per convertir tot l'esforç en un malson.**



## Què és una crisi?

- **Per això, si tenim una crisi de reputació a les xarxes socials, cal tenir-ho tot preparat per actuar.**



# Claus per a la gestió de crisis en xarxes socials

**CRISIS**



# Claus per a la gestió de crisis en xarxes socials

- **Anticipar-se.**
- **Tenir una comunitat fidel.**
- **Monitoritzar la marca.**
- **Analitzar el problema.**
- **Com comunicar.**



# Anticipació



# Anticipació

- **Més val prevenir que lamentar.**
- **Treballar amb previsió.**
- **Em pot passar? Puc tenir una crisi?**



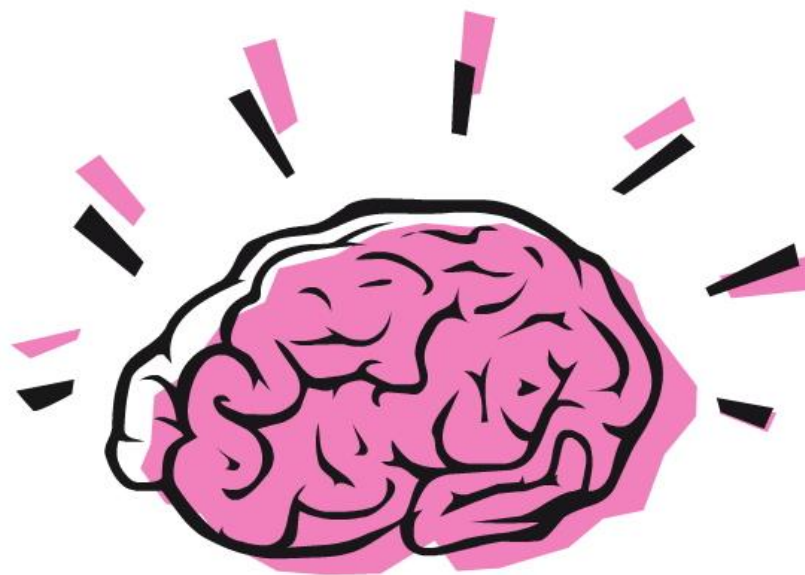
# Anticipació

- **Definir les passes a seguir si ens trobem amb una crisi.**
- **Sobretot, decidir abans, amb temps, no en calent.**
- **En calent, executar, no decidir.**



# Anticipació

- **Per fer-ho bé, caldrà pensar en tots els possibles escenaris d'una crisi, fins i tot els pitjors.**



# Comunitat fidel



# Comunitat fidel

- **Tenir una comunitat fidel ens pot ajudar molt en un moment de crisi a les xarxes socials.**
- **Cal construir-la**
- **Cuidar-la.**
- **Mantenir-la**



# Comunitat fidel

- En crisis pot esdevenir ajuda, complicitat.
- La veu del teu propi públic pot minimitzar la crisi i donar-te un cop de mà.
- La comunitat l'hem de cuidar **SEMPRE!**





# Monitoritzar



# Monitoritzar

- **Saber què es diu de nosaltres.**
- **Online Reputation Management (ORM).**
- **Si ho sabem en tot moment → més capacitat de reacció.**

# Monitoritzar

- **Com monitoritzem?**
- **Algunes eines online:**
- **Google Alerts: paraules clau.**
- **Hootsuite: cerca a les xarxes socials.**
- **Social Mention: resultats basats en les cerques que es fan.**
- **Buzzmonitor: permet comparar, molt útil per mirar la competència.**
- **Meltwater: Info dels darrers 6 mesos a blogs, webs, fòrums i Wikipèdia.**

# Monitoritzar

- Exemple Google Alerts

The image shows a Google Alerts interface for the search term "Silvia Llobart". The search bar at the top contains the text "Silvia Llobart" and a close button (X). Below the search bar, there are several configuration options:

- Freqüència:** Com a màxim un cop al dia
- Fonts:** Automàtica
- Idioma:** Qualsevol idioma
- Regió:** Qualsevol regió
- Quants:** Tots els resultats
- Envia a:** Resum per a silvia

At the bottom left, there is a blue button labeled "Actualitza l'alerta" and a link "Amaga les opcions" with a triangle icon.

A dropdown menu is open over the "Idioma" and "Regió" settings, displaying search results for "Silvia Llobart":

- Qui sóc**  
Silvia Llobart  
Em dic **Silvia Llobart**. Sóc periodista de formació i una amant de la comunicació digital. Especialitzada en Internet des de 1997. Actualment em ...
- llobart monner, silvia**  
entry - Unitat de Coordinació Acadèmica de Comunicació (UPF)  
**silvia.llobart@upf.edu**. Roc Boronat, 138 08018 Barcelona. Directori · Administració · Personal docent i investigador · Personal contractat per grups i ...
- Webinar: Apren a planificar el teu calendari de continguts a les xarxes socials**  
Col·legi de Periodistes de Catalunya  
**Silvia Llobart Monner**. Periodista especialitzada en Internet des de 1997. Entre altres coses, ha estat directo

# Monitoritzar

- **Cal fer-ho constantment, no només de tant en tant.**
- **Si no ho fem així, podem arribar tard.**



# Monitoritzar

- **Què monitoritzar?**
- **La teva marca.**
- **Els teus productes/serveis/obres.**
- **Persones públiques relacionades amb la teva marca.**
- **Hashtags vinculats a la teva marca.**
- **La competència.**
- **Influencers del teu sector.**
- **Paraules claus del teu sector.**
- **Etc.**



# Analitza el problema



## Analitza el problema

- **Ha esclatat la crisi.**
- **Calma.**
- **Abans d'entrar en pànic, has de saber a quina mena de crisi t'enfrontes.**





## **Analitza el problema**

- **Quan ha començat la crisi.**
- **Per què ha sorgit el comentari que l'ha desencadenat:**
  - **Insatisfacció.**
  - **Rumors.**
  - **Atacs.**
  - **Altres**



# Analitza el problema

- **Qui l'ha fet:**
  - **Persona usuària dels teus serveis.**
  - **Influencer.**
  - **Troll.**
  - **Altres.**



## **Analitza el problema**

- **S'està afegint a la conversa més gent a les XXSS?**
- **Si és així... donen suport a l'usuari o a tu?**
- **S'està fent servir un hashtag per etiquetar la conversa?**



## Analitza el problema

- Està focalitzada a una xarxa social o està saltant a altres xarxes, lloc d'internet, altres mitjans de comunicació?
- Com afecta aquesta crisi a la teva marca?
- Cal un comunicat oficial?



# Analitza el problema

- I sobretot...



# Com comunicar



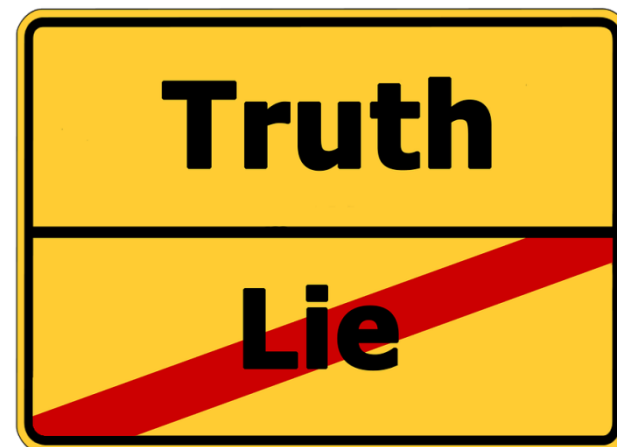
# Com comunicar

- **Amb educació.**
- **Cal respondre de manera educada i correcta a tothom.**
- **A TOTHOM!**
- **Si cal us apunteu a ioga.**



# Com comunicar

- **No mentir.**
- **Se'ns pot tornar en contra.**
- **Potser no cal donar totes les dades o explicar-ho tot si no ho creiem necessari.**
- **Però si no és cert, se'ns girarà si la veritat se sap després.**
- **S'agafa abans a un mentider que a un coix.**





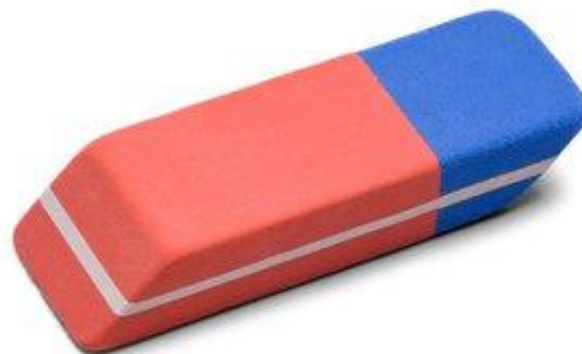
# Com comunicar

- **Sinceritat i transparència.**
- **No encobrir els fets ni inventar excuses.**
- **Assumir responsabilitats.**
- **Fer el contrari → fer créixer la bola de neu.**



# Com comunicar

- **No esborrar comentaris.**
- **És temptador ;-)**
- **Si se n'assabenta la persona que ho ha escrit → Boom!**



# Com comunicar

- **No deixar comentaris per respondre.**
- **Especialment els negatius.**
- **Públics i també privats.**
- **Tots s'han de contestar**



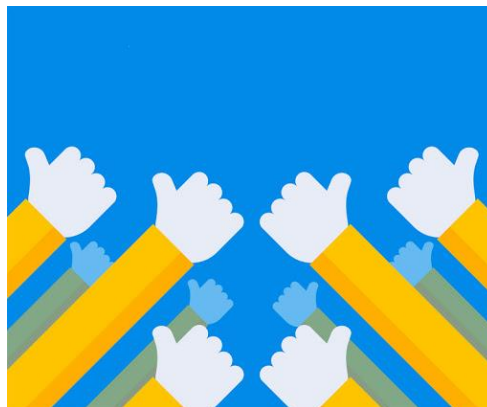
## Com comunicar

- **Respondre els comentaris és sempre important, però encara més si vivim una situació de crisi.**
- **Si ho fem amb rapidesa podem evitar situacions encara més desagradables.**



## Com comunicar

- **Amb la rapidesa podem neutralitzar els comentaris negatius amb una bona resposta. Si no anem ràpid, només es veu el comentari negatiu.**
- **Que la marca respongui a un comentari negatiu, pot calmar la persona que ha desencadenat el tema.**
- **I la resta de persones que ens segueixen també ho veuen.**



# Com comunicar

- **Rapidesa és bàsica**
- **Com més temps estigui el problema fora de control..**
- **... més credibilitat se li dóna ...**
- **... i més a la defensiva semblarà la nostra resposta.**



## Com comunicar

- **Si el comentari negatiu és d'una persona insatisfeta amb el teu servei.**
- **Li respons i li demanes opinió per millorar.**
- **Cal fer-li veure que la seva opinió és important per tu.**



 **Lara** @LaraVazquez · 18 may. 2017  
Consejito. JAMÁS contratéis el teléfono con @orange\_es, si todas las compañías dan asco ellos se llevan la palma MINTIENDO a sus clientes.

2 1 1

 **Lara** @LaraVazquez Seguir

En respuesta a @LaraVazquez @orange\_es

Llamas para preguntar si tu tarifa incluye roaming te dicen que si y luego TE ROBAN. Qué ganas de perderos de vista, @orange\_es

20:05 · 18 may. 2017

 **Orange España** @orange\_es · 19 may. 2017

En respuesta a @LaraVazquez

Hola Lara. Quiero revisar tu caso y ayudarte ¿Puedes enviarme por privado tu DNI, mail, nombre, apellidos y número? ¡Gracias! Nuria

1 1 1



# Com comunicar

- **Si el comentari és d'un hater/troll**
- **No donis peu a seguir conversa.**
- **Regla del tres: una tercera resposta ja pot considerar-se inici d'una discussió.**
- **Actua només si penses que la crisi es pot fer més gran.**
- **Com faig aquesta resposta? De manera neutra i positiva**
- **Bloqueig? No. Molt mala imatge i fan córrer el bloqueig.**

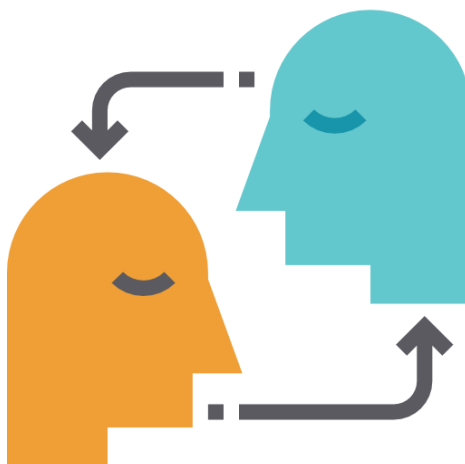
# Com comunicar

- **Si la crisi és important, fes un vídeo a Youtube amb disculpa i explicacions.**
- **Vídeos es viralitzen.**
- **Missatge audiovisual perdura més en la memòria i transmet més transparència.**



## Com comunicar

- **L'empatia és fonamental per connectar amb les persones afectades, i així mirar d'arribar a un acord o negociació.**
- **Demana ajuda a professionals del teu equip o gent col·laboradora. Tu no ho saps tot.**
- **Si mostres honradesa, humilitat i transparència tot serà més fàcil.**



# Com comunicar

- **La paciència i la calma són grans companyes de viatge.**
- **Apunta't a ioga o meditació :-)**



# Després de la crisi

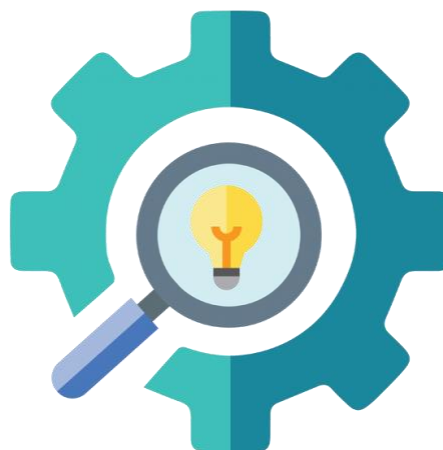


## **Després de la crisi**

- **Les crisis sempre són oportunitats d'aprenentatge.**
- **Superar-ne una, no significa que no en pugui existir una altra en el futur.**
- **Cal fer una bona avaluació post-crisi.**

## Després de la crisi

- **La gestió de la crisi no acaba quan la situació es normalitza.**
- **Queden coses molt importants.**
- **Analitzar què ha passat i per què .**



## Després de la crisi

- **Què ha provocat la situació de crisi.**
- **En què hem fallat.**
- **Fer que a partir d'ara sigui previsible i evitable.**
- **Mirar les passes que s'han fet i sistematitzar.**





## Després de la crisi

- Si hi ha res millorable, prendre nota per a futures ocasions.
- Tot això serà de gran ajuda per a situacions de crisi en el futur.
- Aprendre dels errors



## Després de la crisi

- **També cal saber com ha quedat la imatge de la nostra marca.**
- **Fins a quin punt cal treballar per millorar la reputació després de la crisi.**

# ORM

## Després de la crisi

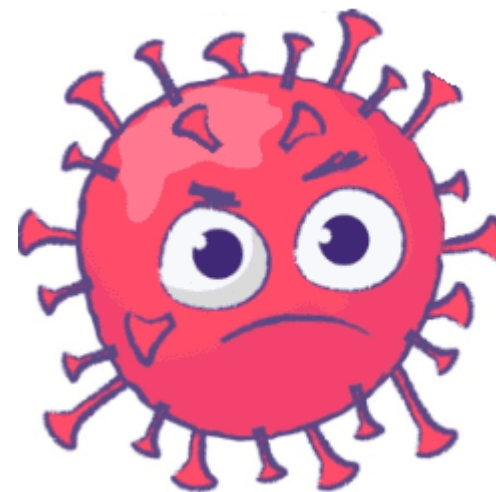
- **Coses interessants a fer:**
- **Fer còpia de tuits, comentaris, mencions, posts, missatges rebuts.**
- **Descriure com va començar la crisi i com es va anar propagant.**
- **Analitzar els patrons de tràfic de la web i de cerca sobre nosaltres.**

# I què, la COVID-19?



# I què, la COVID-19?

- **Ha canviat totalment el plantejament professional de gairebé tothom.**
- **I per tant, de què comuniquem i com ho comuniquem.**
- **Això és una crisi.**
- **No t'afecta només a tu, afecta a tothom.**
- **Però ho has de tenir en compte i t'hi has de posar.**



# I què, la COVID-19?

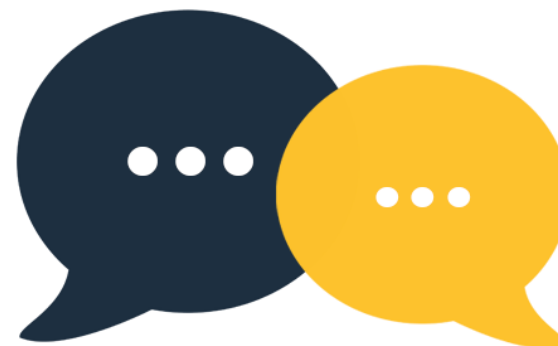
- Per què és una crisi?
- El món de la cultura molt afectat.



CULTURA

## I què, la COVID-19?

- **A més, tothom opina.**
- **Qualsevol decisió que preneu genera controvèrsia a les xarxes socials.**
- **En moments de molta pressió: tensió afegida.**
- **Cal saber que això passa i seguirà passant.**
- **Que no ens agafi per sorpresa.**



# I què, la COVID-19?

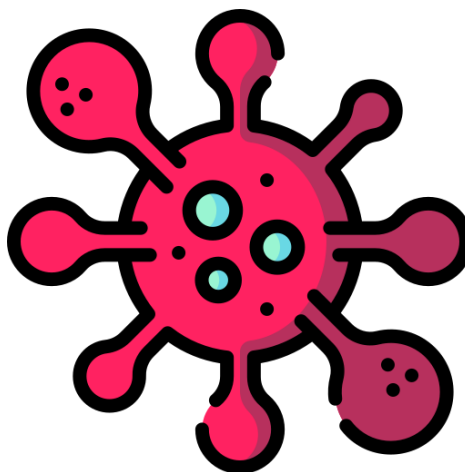
- **En el sector cultural, moments difícils.**
- **Ha canviat la realitat i per tant ha de canviar la manera de comunicar a les xarxes socials.**
- **Si comuniquem igual que ho fèiem abans de la COVID → enorme error.**





# I què, la COVID-19?

- **Cal contextualitzar.**
- **En cap cas, fer veure que la COVID-19 no existeix i no ens afecta.**
- **Ens afecta, i encara que no fos així, afecta al nostre públic.**



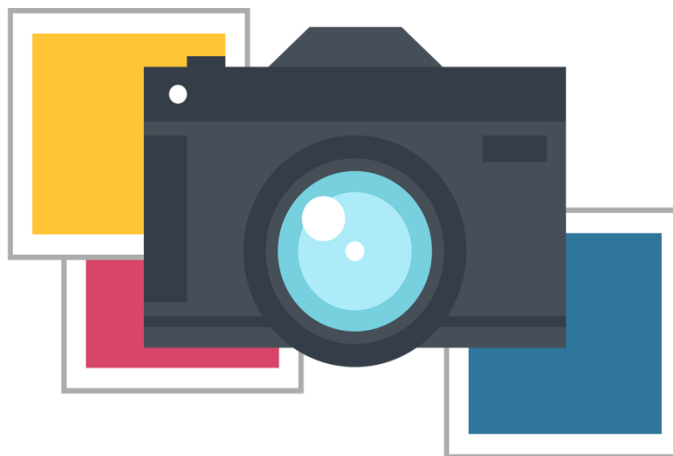
# I què, la COVID-19?

- **Això ens obliga a comunicar:**
  - **Amb un llenguatge positiu.**
  - **Amb transparència.**
  - **Amb empatia amb el públic. Entendre pors.**



# I què, la COVID-19?

- **Posant molta llum a aspectes que fins ara ni tan sols teníem en compte.**
- **Ensenya'm què em trobaré quan vagi a casa teva.**
- **Les imatges són importants.**



## I què, la COVID-19?

- **Generant complicitats amb el públic (són la nostra ambaixada).**
- **Eliminant missatges amb to comercial.**



# I què, la COVID-19?

- **L'activitat ha baixat?**
- **Doncs és quan més activitat hem de tenir a les xarxes socials.**



# I què, la COVID-19?

- **Recuperar el vostre lloc a l'imaginari del vostre públic.**
- **Si hi ha menys “producte”, treballem la marca.**
- **Tot i no estar al 100%, cal estar al cap del 100% del vostre públic.**



# I què, la COVID-19?

- **Per tant, cal treballar:**
  - **Branding.**
  - **Responsabilitat social corporativa.**



## I què, la COVID-19?

- **A través de les vostres xarxes socials, a més de “vendre-us”, cal que mostreu:**
  - **Com empatitzeu amb la societat.**
  - **I com esteu ajudant a que tot vagi millor.**





# I què, la COVID-19?

- **Tipologia de continguts que poden ajudar:**
- **Interactuar amb el públic als Stories d'Instagram. Jugar fent enquestes, fer preguntes concretes sobre els seus dubtes, publicar les seves respostes i comentar-les → Empatia.**
- **Informar de manera transparent i fàcil d'entendre (infografies, per exemple) de protocols, mesures de seguretat, etc.**

## I què, la COVID-19?

- **Explicar tot això amb un to proper, divertit. Hi convivim, som responsables i et/ens cuidem, però no en fem un drama. L'humor és un gran aliat.**
- **Aporta valor. Comparteix tot allò que t'envolta i consideris que suma a la societat, i per tant, suma al teu públic.**



## I què, la COVID-19?

- És el moment de provar coses noves? Nous canals, noves plataformes, nous formats, etc. Res és igual, no podem seguir igual doncs.
- Pot ser una gran oportunitat per enfortir la vostra marca, la seva percepció.



**Ara, cap crisi no us pot fer por ;-)**



# Teniu preguntes?



# Moltes gràcies!

**Sílvia Llombart**  
**Correu: [sllombart@gmail.com](mailto:sllombart@gmail.com)**  
**Twitter: [@sllombart](https://twitter.com/sllombart)**  
**Instagram: [@silviallombart](https://www.instagram.com/silviallombart)**  
**Web: [www.silviallombart.net](http://www.silviallombart.net)**

## SERVEI DE DESENVOLUPAMENT EMPRESARIAL (SDE)

Sergi Orobitg - [sorobitg@gencat.cat](mailto:sorobitg@gencat.cat)

Adriana Todó - [atodob@gencat.cat](mailto:atodob@gencat.cat)

Lala Boldú - [eboldu@gencat.cat](mailto:eboldu@gencat.cat)

---

Tel. 935.565.199

[sde.icec@gencat.cat](mailto:sde.icec@gencat.cat)

[www.sde.cultura.gencat.cat](http://www.sde.cultura.gencat.cat)

**sde**  
Servei de  
Desenvolupament  
Empresarial



Generalitat de Catalunya  
**Institut Català  
de les Empreses Culturals**