

## ÁREA DE FORMAÇÃO: REDES SOCIAIS

---

### GESTÃO DE CRISE NAS REDES SOCIAIS

---

DATA	HORÁRIO	DURAÇÃO	LOCAL
23/05/2024	14h/18h	8 horas	Online
24/05/2024	14h/18h		

---

#### OBJETIVO GERAL:

Os participantes deverão ser capazes de colocar em prática um plano que lhes permite estarem preparados para gerir uma situação de crise nas redes sociais, nomeadamente planificar e concretizar um conjunto de ações que estanque e controle a problemática juntos dos seguidores dessas plataformas, jornalistas, órgãos de comunicação social e influencers.

---

#### OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- ✓ Dotar os formandos da capacidade de gerir uma situação de crise nas redes sociais;
  - ✓ Conceder aos formandos a capacidade da aplicação de um plano de ação em conformidade;
  - ✓ Sensibilizar os formandos para a importância da identificação das pessoas-chave a ativar para resolver o problema e de que modo fazê-lo;
  - ✓ Dotar os formandos das ferramentas apropriadas para a minimização e/ou controlo do foco da crise junto dos órgãos de comunicação social;
  - ✓ Sensibilizar os formandos para a importância de um briefing completo e seguro aquando da realização de ações de marketing de influência de modo a salvaguardar eventuais situações de crise.
-

**CONTEÚDOS:**

Tema	Carga horária	Conteúdos
<p>Apresentação Identificar a situação de crise</p>	<p>1h</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Apresentação dos objetivos e da metodologia de trabalho a utilizar na formação.</li> <li>➤ Como diagnosticar uma situação de crise?</li> <li>➤ Crise pré COVID-19 vs on COVID-19: as principais diferenças e respetivo impacto;</li> <li>➤ Detetar o epicentro: problema offline com feedback nas redes sociais ou problema nasceu fruto do conteúdo das próprias redes sociais?</li> <li>➤ Definição do timing apropriado para uma primeira reação online;</li> <li>➤ Criação de tabela-semáforo da gestão da crise.</li> </ul>
<p>Alinhamento de processos internos</p>	<p>2h</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ As crises resolvem-se de dentro para fora;</li> <li>➤ Definição do departamento e pessoas que podem ajudar a compreender a problemática e foco na solução;</li> <li>➤ A importância da elaboração de explicação interna detalhada feita com toda a prioridade;</li> <li>➤ Distribuição interna da tabela-semáforo e modo de ativação da mesma.</li> </ul>
<p>Plano de Ação</p>	<p>2h</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Quem ou o quê deu origem à crise? Definição de perfil;</li> <li>➤ Conduzir o problema para um ambiente privado;</li> <li>➤ Criação de conteúdos de resposta pública e privada;</li> <li>➤ Se existir erro, assumi-lo. Como?</li> <li>➤ Não retroalimentar a situação;</li> <li>➤ Os desafios da bonificação e respetivas consequências;</li> <li>➤ Aprender com a crise e implementar melhorias na tabela-semáforo.</li> </ul>

<p>Gestão de crise com jornalistas e bloggers órgãos de comunicação social</p>	<p>3h</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ De que forma as crises nas redes sociais se transformam em notícia?</li> <li>➤ Enquadramento legal;</li> <li>➤ Os timings dos jornalistas vs timings das empresas;</li> <li>➤ Comunicado de imprensa. Sim ou não?</li> <li>➤ Comunicação massificada ou escolha de grupo estratégico de jornalistas para clarificar a situação?</li> <li>➤ O papel da Agência Lusa perante uma situação de crise;</li> <li>➤ Conteúdo da comunicação;</li> <li>➤ Meio da comunicação;</li> <li>➤ O papel dos influencers numa situação de crise;</li> <li>➤ Conclusão e Avaliação.</li> </ul>
<p>Conclusão</p>		

**PREÇO ASSOCIADO: 140€+IVA**

**PREÇO NÃO ASSOCIADO: 180€+IVA**

## FORMADORA: MARTA ARAÚJO

Consultora de Comunicação especializada em Assessoria de Imprensa, Relações Públicas, Blogger & Influencer Engagement, Media Training nacional e internacional e Gestão de Crise. No seu portfólio de colaborações constam, entre outras, entidades como Sonae, Farfetch, Symington, Cerealis, Arcádia, Kiabi, ZEISS, TEDx, Teixeira Duarte, Pablosky e Trumpf.

Com uma carreira de jornalista com mais de 13 anos, tem formação em Ciências da Comunicação na Universidade Fernando Pessoa, o seu trajeto conta com passagens, entre outras publicações, pelo Jornal Expresso, o semanário Vida Económica e as newsmagazines Sábado e Focus.

Especialista certificada em Educação para os Media pelo Conselho Científico-Pedagógico da Formação Contínua, possui o curso de Formação Pedagógica Inicial de Formadores, um International Executive MBA in Business Strategy da Escuela de Negocios Novacaixagalicia e o Curso de International Management na Georgetown University, em Washington DC, nos EUA.

É docente convidada de várias instituições de ensino. Integra ainda o quadro de Formadores da Academia APAN – Associação Portuguesa de Anunciantes.