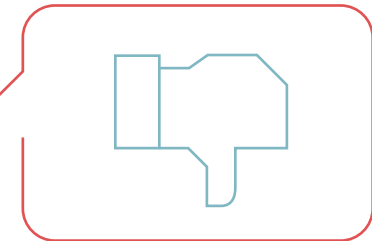


CÓMO SUPERAR UNA CRISIS DE REPUTACIÓN ONLINE EN 10 PASOS

Un simple comentario negativo y su posterior difusión en las redes sociales pueden arruinar por completo la reputación de una marca.

¿Existe alguna forma de evitar una crisis de reputación online?



Cuenta con un plan

Importante definir un esquema de actuación en el que se registren posibles respuestas antes de que pase nada.



1

Analiza cuál es el problema

Identifica el problema para saber si estás ante una verdadera crisis o un comentario negativo puntual.



2

Comunica al equipo el problema

Asegúrate de que los trabajadores no filtren ninguna información errónea a otras fuentes.



3

Analiza qué se habla en la red sobre la marca

Es conveniente saber qué se dice tanto en la red como fuera de ella.



4

Quién ha originado la crisis

Averigua el perfil en redes sociales (cuántos seguidores tienen, cuál es su grado de influencia) de la persona que ha comenzado a viralizar comentarios negativos, para hacernos una idea de la gravedad del problema.



5

No guardes silencio

Da siempre la cara, escucha y atiende las reclamaciones de los usuarios con una actitud cercana, sincera y transparente.



6

No elimines comentarios negativos

Si alguien escribe una crítica, responde de forma educada. Pero nunca censure, ni adoptes una actitud dictatorial.



7

Mantener la calma

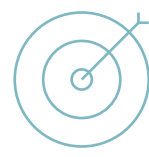
Si alguien te insulta, no contestes con otro insulto. Lo único que conseguirás es empeorar las cosas. Respira hondo y busca soluciones.



8

Rectifica y afronta el problema

Hay que admitir el error. Responde a todas las preguntas de forma transparente. La audiencia lo valorará y perdonará.



9

Compensa al usuario

Dependiendo de la dimensión del error, a veces es necesario para ganar de nuevo su confianza.



10

