

Anticiper et gérer la crise

OBJECTIFS

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, LES PARTICIPANTS DISPOSERONT DES OUTILS LEUR PERMETTANT DE :

- Comprendre les crises
- Identifier les symptômes
- Définir et mettre en œuvre un dispositif de communication de crise
- Gérer les relations avec les média



PROGRAMME (1 JOURNÉE)

DÉFINIR ET COMPRENDRE LA CRISE

- Ses caractéristiques et sa dynamique
- Les quatre phases de la crise : préliminaire, aiguë, chronique, cicatrisation
- Internet et les cyber-crisis
- Les critères de vulnérabilité de sa structure
- Cas concrets de gestion de crise réussie

ANTICIPER ET GÉRER LA CRISE

- Les audits et scénarios stratégiques
- L'environnement et l'analyse SWOT
- Le rôle et la composition de la cellule de crise
- Le choix du porte parole, sa formation
- La procédure de gestion de crise

LA COMMUNICATION DE CRISE

- Construire un plan de communication de crise
- Appliquer un scénario de crise préétabli
- Préparer ses fiches questions / réponses
- Organiser et gérer l'information *on* et *off* line
- Gérer la communication interne

RELATIONS AVEC LES MÉDIA

- La stratégie des relations presse et le plan média
- Éviter les pièges et le discrédit
- Comprendre la stratégie des journalistes

GÉRER L'APRÈS-CRISE

CAS PRATIQUES (OPTION)

- Évaluer les risques de crise dans votre entreprise
- Mise en situations de communication : communiqué, déclaration, interview, débat, conférence de presse
- Préparer ses interviews : cible, message...