

---

Daniel Dočekal, 2010/10

*Ústřední motto : „mlčeti zlato, mluvit stříbro, křičeti pr\*\*\*r“*

**KRIZOVÁ KOMUNIKACE NA WEBU**

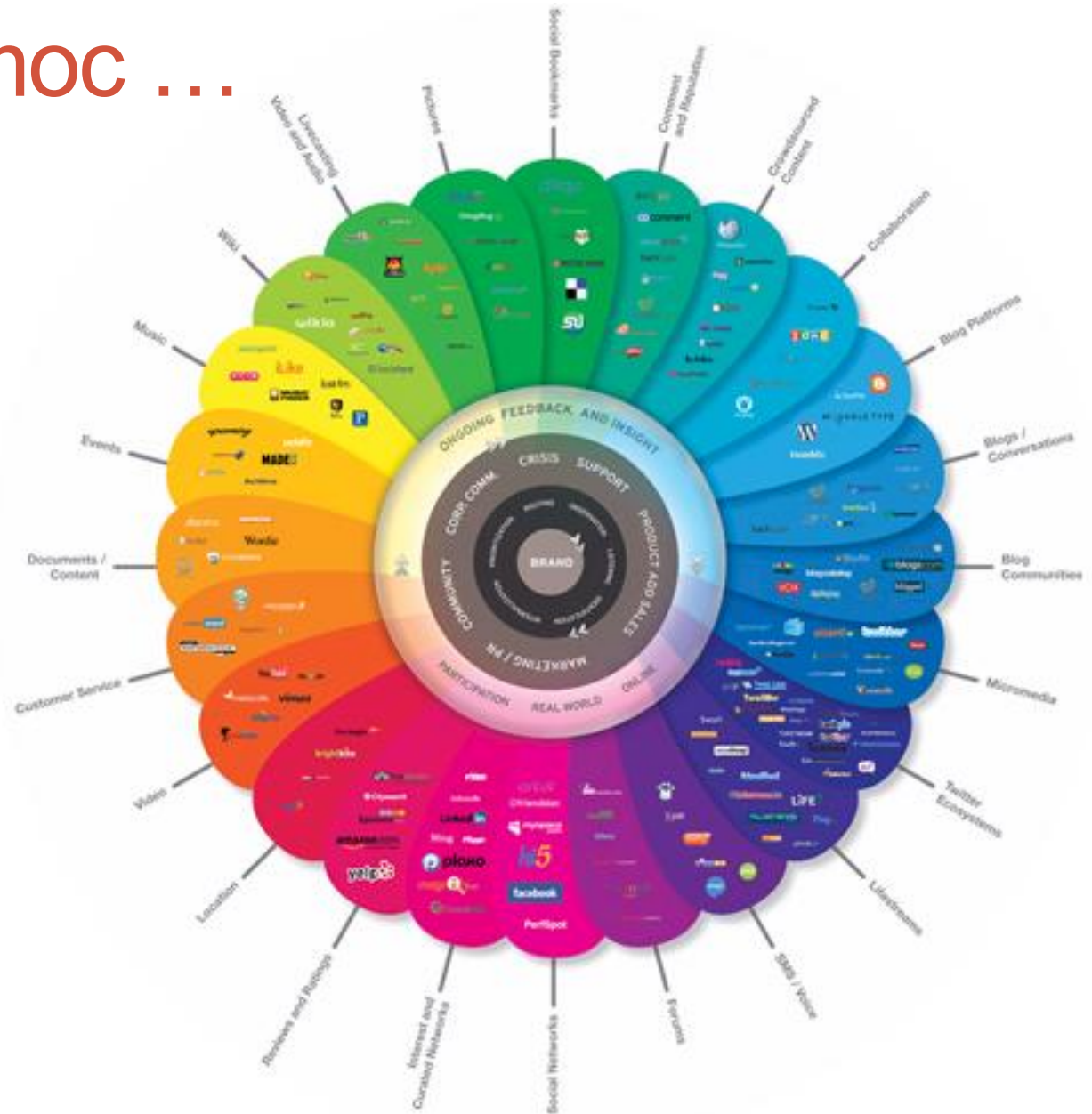
# INTERNET ...

---

... dělá z lidí zvířata

# Je toho ... moc ...

[www.theconversationprism.com](http://www.theconversationprism.com)

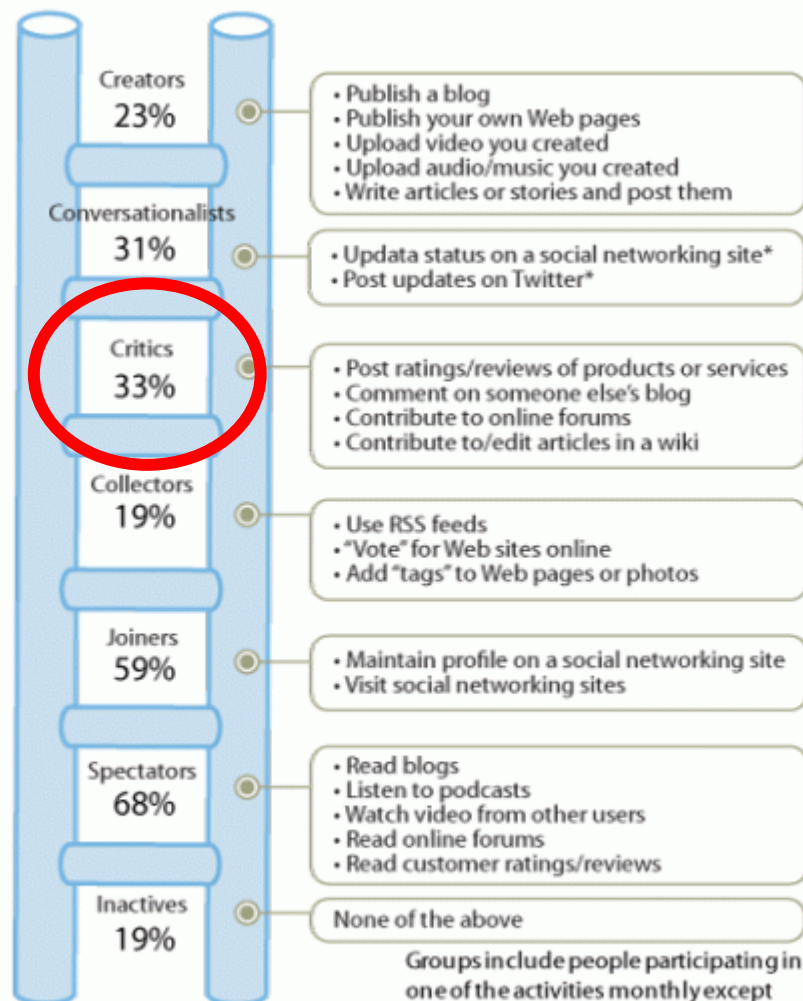


# Social Technographics

[Social Technographics](#) reprezentace toho, jakým způsobem se lidé chovají na sociálních sítích, se objevila poprvé před třemi lety.

Tvůrci  
Upovídání  
Kritici  
Sběratelé  
Vstupvoači  
Diváci  
Neaktivní

The Social Technographics® Ladder



Base: US online adults

Groups include people participating in at least one of the activities monthly except Conversationalists who participate in at least one of the included activities at least weekly.

# Internet změnil komunikaci

- Mění se poměr sil
- Média už nerozhodují silou ani penězi svých vlastníků
- Šířit informace je snadné a prakticky nic to nestojí
- Sociální média a virální efekt mění poměr sil ještě víc
- „Rozčílený internetový dav“ nelze potlačit „vodním dělem“
- Firmy na Internetu komunikovat neumí

# A.N.O.N.Y.M.I.T.A



"On the Internet, nobody knows you're a dog."

*[© New Yorker  
Magazine, March  
1993] On the  
Internet nobody  
knows that you are a  
dog'*

# ŘEŠENÍ KRIZOVÝCH SITUACÍ

---

Máte co jste chtěli ...

# Řešení krizových situací

- Tvrdé vedení se může vymstít.
- Facebook je podobný Internetu. Anonymita a vzdálenost dělá z lidí zvířata.
- Konflikty řešte s citem.
- Lepší strategicky ustupovat. Případně moudře mlčet.
- Internet (a Facebook už vůbec) nemá dostatek prostředků na obranu proti agresivním uživatelům.

# Řešení krizových situací

- **Transparentnost**
- **Slušnost**
- **Úcta**
- **Respekt**
- **Komunikace**
- **Analýza**

- **Lži**
- **Skrývání**
- **Potlačování**
- **Zlehčování**
- **Mlčení**
- **Sebestřednost**

Pokud neumíte  
komunikovat, mlčte.

# PŘÍKLADY

---

# Nestlé



**Nestlé** To repeat: we welcome your comments, but please don't post using an altered version of any of our logos as your profile pic - they will be deleted.  
5 hours ago

12 people like this.

**Arturo Diaz de Leon** ok, greeting from Saltillo Mexico  
5 hours ago · Report

**Paul Griffin** Hmm, this comment is a bit "Big Brotherish" isn't it? I'll have whatever I like as my logo pic thanks! And if it's altered, it's no longer your logo is it!  
5 hours ago · Report

**Susan McKean** Bring back secret bars pleaseeeeeee x  
5 hours ago · Report

**Nestlé** @Paul Griffin - that's a new understanding of intellectual property rights. We'll muse on that. You can have what you like as your profile picture. But if it's an altered version of any of our logos, we'll remove it from this page.  
5 hours ago · Report

**Paul Griffin** Not sure you're going to win friends in the social media space with this sort of dogmatic approach. I understand that you're on your back-foot due to various issues not excluding Palm Oil but Social Media is about embracing your market, engaging and having a conversation rather than preaching! Read [www.cluetrain.com](http://www.cluetrain.com) and rethink!  
5 hours ago · Report

**Nestlé** Thanks for the lesson in manners. Consider yourself embraced. But it's our page, we set the rules, it was ever thus.  
5 hours ago · Report

## Nestlé vs. Greenpeace

*Nestlé KitKat se vyrábí z oleje od dodavatelů, kteří „ničí indonézské deštné pralesy a přispívají k vyhubení orangutanů“.*

## Boycott Nestlé

*Skupina s 13 000 fanoušky*

# Nestlé



*Nestlé nechalo  
YouTube video  
stáhnout (porušování  
autorských práv).*

*Video se začalo šířit  
virálně na Vimeo i  
YouTube a stalo se  
nezastavitelným.*

[http://www.youtube.com/watch?v=VaJjPRwExO8&feature=player\\_embedded](http://www.youtube.com/watch?v=VaJjPRwExO8&feature=player_embedded)

# Rozlitá káva BP



*BP America* – Facebook  
Page, 41 tisíc fanoušků

*@BP America* = 18 449  
followers vs  
*@BPGlobalPR* = 187 824  
followers

*BP's YouTube*, 5 milionů  
shlédnutí kanálu

*Placené vyhledávání*  
Google

[http://www.youtube.com/watch?v=2AAa0gd7CIM&feature=player\\_embedded](http://www.youtube.com/watch?v=2AAa0gd7CIM&feature=player_embedded)

*Flickr.com photostream*

# „Stážistka“ stojí za vším

- Stážistka PR agentury **Bison & Rose** propagovala služby svých klientů ČSOB a Poštovní spořitelny pomocí nefér taktik: falešných blogů na blogovacích systémech iDNES, Lidovek a Deníku

*„Autorka opravdu fungovala v agentuře jako stážistka. Agentura od ní získala ujištění, že šlo o její čistě soukromou aktivitu, která nesouvisela s obsahem naší spolupráce. Naše počítače navíc využívala pouze náhodně. Od těchto jejích aktivit se agentura distancuje. Na základě vašeho zjištění jsme s ní dnes ukončili spolupráci a zároveň jí doporučili, aby tyto blogy ukončila, případně sloučila pod jedinou pravou identitu.“ (Roman Šmíd, Managing Director)*

<http://online.zurnalistika.cz/62/pr-agentura-zneuziva-blogy-ceskych-deniku/>

# Aragorn vs. Karkulka

- Taxi - Speed Cars se stalo mediálně slavnou firmou, stačilo k tomu jedno video na YouTube. "Street beef in Prague" ukazuje nebyvalou míru lidské stupidy a násilí v podobě taxikáře ve službách Speed Cars

This video has been removed due to terms of use violation.

- Taxi - Speed Cars očekávatelně nechápe, že tenhle způsob manipulování s realitou je tím nejhorším způsobem krizové komunikace. Video se na YouTube nachází na několika dalších místech - [Street Beef in Prague](#) (1), [Street Beef in Prague](#) (2) a případně prostě [hledejte](#).

# Aragorn vs. Karkulka

## Tisková zpráva popisující realitu z jiného vesmíru

*Celá záležitost vznikla na základě dopravní situace, kterou vyvolal řidič stříbrného Mercedesu tím, že blokoval část jízdního pruhu a řidič společnosti Speed Cars Praha s.r.o. toto vozidlo nemohl objet a pokračovat tak dále v cestě. Řidič SC na Mercedes 2x zatroubil, ten ihned nereagoval a věnoval se dále svým záležitostem. Po chvíli se rozhodl cestu uvolnit, při odjezdu vztyčil na řidiče SC prostředníček a začal ho slovně urážet. Toto si řidič SC nenechal líbit a po nějaké chvíli řidiče Mercedesu dojel a zablokoval mu cestu, aby si s ním urážky vyřikal. Řidič Mercedesu pokračoval v urážení i nadále. Toto jednání mu řidič SC oplatil fackou s tím, že ho urážet nebude. Řidič SC odešel zpět do svého vozu, otočil se po Vinohradské ulici směrem nahoru a odjížděl. Na úrovni řidiče Mercedesu se za ním ohlédl a zpozoroval, že řidič Mercedesu za ním utíká s mečem v ruce! Řidič SC vyskočil z vozu. Řidič Mercedesu neváhal použít meč proti vozidlu taxi a sekl vši silou do střechy vozu. A následně se dal na útěk do svého Mercedesu, kde ho dostihl řidič SC a požadoval řešení Policí a záznam pro pojišťovnu. Došlo k dalším slovním urážkám.*

# Aragorn vs. Karkulka



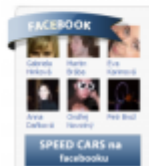
**TAXI - SPEED CARS - 224 234 234** Speed Cars již nereaguje na příspěvky ohledně incidentu viz. prohlášení. Tato stránka je založena pro fanoušky a ne odpůrce stránky. Nechápe tedy důvod jejich vstupu sem. FANstránka = fanoušci.

Všechny hanící, dotazující či oznamující zprávy k tomuto tématu již mazat budeme. Prostor se vyjádřit máte na další 10ti jiných stránkách, které neprovozuje Speed Cars Praha s.r.o.

Chceme se věnovat své práci a ne odpovédím a otázkám, které jsou stále dokola a už každá byla 1000x položena a 1001x odpovězena. Náš cíl je starat se o stávající klienty a o našich kvalitách nechceme někoho přesvědčovat či mu vnučovat náš názor.

Je každého volba s kým chce jezdit. Jsme tu pro všechny co chtějí naše služby využívat a ten kdo nechce, tak je to jen jeho rozhodnutí.

Incidentu je nám velice líto a dále se k záležitosti nechceme vyjadřovat. Šetření je na Policii ČR a dle toho se k dořešení záležitosti postavíme a budeme informovat na [www.speedcars.cz](http://www.speedcars.cz). Děkujeme za pochopení



**Taxi Speed Cars Praha - jezdte se SpeedCars ji od 17 Kč/km**  
[www.speedcars.cz](http://www.speedcars.cz)

Taxi služba Speed Cars Praha nabízí jedny z nejlevnějších taxi přeprav po Praze ji od 17 Kč/km, odvozu vozu Patron ji od 23 Kč/km. PROVOZ 24/7, telefonní dispečink, SMS objednávky.

[TAXI - SPEED CARS](#)  
[- 224 234 234](#)

Facebook Page

# Aragorn vs. Karkulka

## TV Nova (oficiální) Facebook Page

**TV NOVA odvysílala reportáž o incidentu jenom na základě lživého vyjádření SpeedCars v době, kdy všichni viděli prvotní dokumentární video**




**Aleš Polášek** Vaše reportáž o incidentu na Vinohradské je zcela neobjektivní a silně zavádějící. Neobjektivitu nemůžete obhajovat nedostatkem informací, protože některá známá fakta jste (snad záměrně) neuvadli. Pokud jste chtěli účelově poškodit řidiče Mercedesu, pak dobrá práce!

October 5 at 4:34pm · Flag

 Josef Halada likes this.



**Lukáš 'lukys' Vojtěch** Beztak to teď nikdo nečte, většina je teď na dovolený díky dotaci od SC (sry, ale nemohl jsem si odpustit ironii :))

October 5 at 4:46pm ·  1 person · Flag



**Lukáš 'lukys' Vojtěch** Přidávám se k té stále se zvětšující skupině lidí, kteří vás kritizují za nedávnou zmanipulovanou reportáž!!! Tím, co jste předvedli reportáží v kauze "Aragorn vs. Karkulka", jste sami sebe pasovali hluboko pod úroveň bulváru. Přiznávám se, že jsem vždy bral vaše reportáže hodně s rezervou, ale po této skutečnosti už va...

[See More](#)


October 5 at 2:32pm · Flag

 2 people like this.



**Lukáš 'lukys' Vojtěch** Sestříhat takto účelově video, a postavit ho tak, že je z něj evidentní, že je "muž s mečem" tím, kdo celou událost začal, a kdo ji ještě eskaloval, je opravdu vrchol! I když pomínu fakta, která videu předcházela, na nesestříhané verzi videa...

[See More](#)

October 5 at 2:33pm ·  2 people · Flag






# Redesign Auto.cz

**BOJKOT**  
**AUTO**CZ

- Ano, můžete mít jinou představu o barevnosti, ale tím, že sebou plácnete na zem a bude se vztekat nic nezměníte.
- My jsme na našem pozemku postavili zábavní park, dali vstup zadarmo, vy jste se několik let zadarmo bavili.
- Jako každá demonstrace, i tahle ovšem musí mít pravidla a jelikož demonstrujete na našem pozemku, my určíme, jaká ta pravidla budou.

<http://moje.auto.cz/novinky-na-moje-auto.html#n4c8a478737a8f>

Nejlépe hodnocená auta:

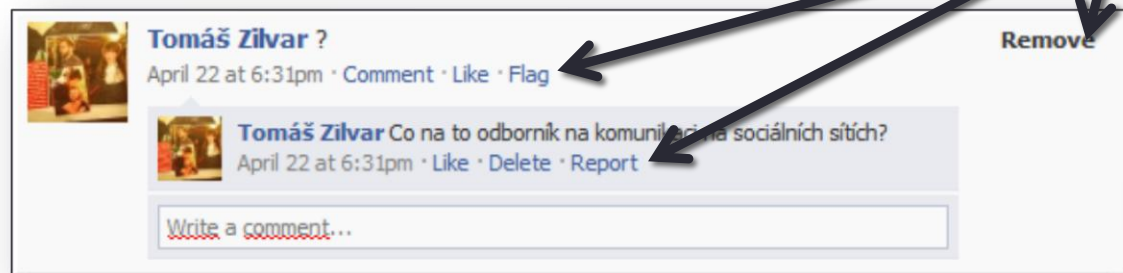
1		UŽIVATELÉ: 9,97b MAJITEL: 10b	Ford Capri (1982) majitel: <a href="#">essex boy</a>   přidáno: 23.5.2009	134
2		UŽIVATELÉ: 9,97b MAJITEL: 10b	BMW 330i (2005) majitel: <a href="#">ypsilon</a>   přidáno: 5.6.2009	1904
3		UŽIVATELÉ: 9,97b MAJITEL: 10b	Mercedes-Benz E (2005) majitel: <a href="#">jpor (RSKa)</a>   přidáno: 30.3.2008	3736
4		UŽIVATELÉ: 9,97b MAJITEL: 10b	Nissan 350Z (2006) majitel: <a href="#">feferonka1 (RSKa)</a>   přidáno: 16.2.2008	9074
5		UŽIVATELÉ: 9,97b MAJITEL: 10b	Volkswagen Scirocco (2009) majitel: <a href="#">feferonka1 (RSKa)</a>   přidáno: 23.5.2009	8296

# PRAKTICKÉ PŘÍLOHY

---

# Obrana před nechtěným obsahem

Page/stránka nemá prakticky žádnou skutečně spolehlivě použitelnou ochranu před spamem či nevhodným obsahem.



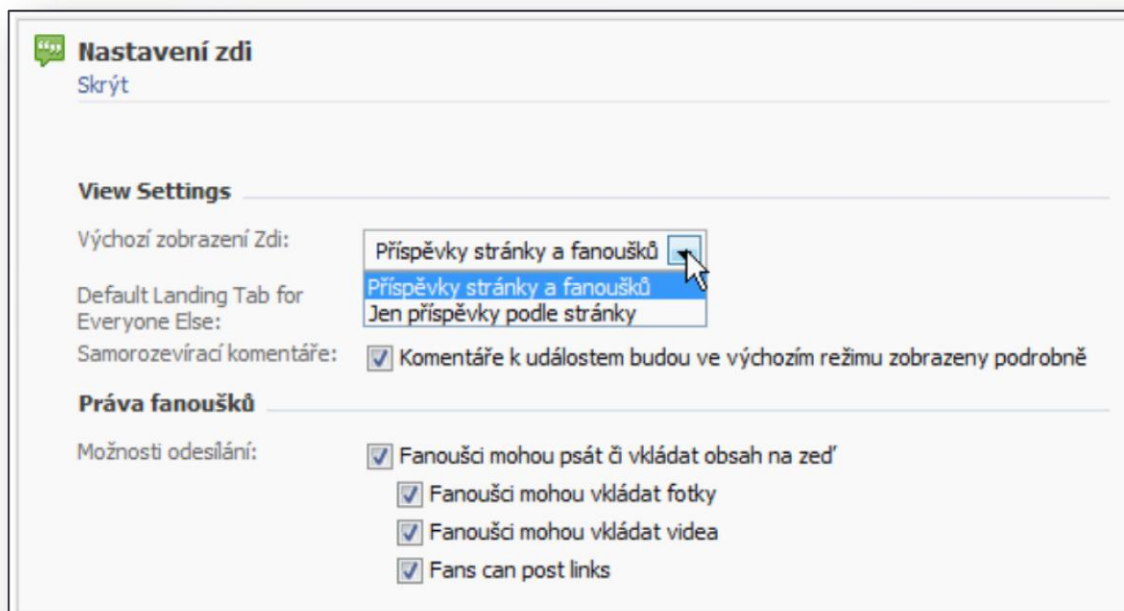
Nechtěný obsah je možné odstranit (*Remove* se týká celého příspěvku, *Delete* se týká jednotlivých komentářů).

Nevhodný obsah je možné nahlásit (Flag a Report) Facebooku – tedy pokud jde o závadný obsah. V kroku dva je možné se dostat k **vyhození** fanouška ze stránky se zákazem opětovného vstupu.

Týká se pochopitelně pouze daného konkrétního účtu – pokud si dotyčný založí nový, může škodit znovu.

# Cenzura

V případě Pages/Stránek lze nastavit viditelnost příspěvků fanoušků na Wall/Zdi stránky. A lze i vypnout vůbec možnost vkládání - pokud nebude vypnuta a příspěvky budou pouze "zneviditelněny", je možné si je samozřejmě zobrazit - nebudou ale vidět při prvním vstupu na stránku.



# *ZASE NĚKDY, NĚKDE.*

---

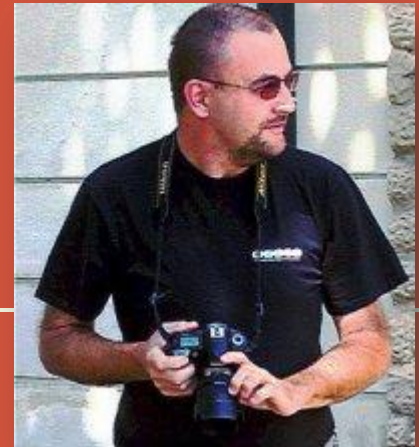
[www.facebook.com/Daniel.Docekal](https://www.facebook.com/Daniel.Docekal)

[www.pooh.cz](http://www.pooh.cz)

[www.linkedin.com/in/danieldocekal](https://www.linkedin.com/in/danieldocekal)

[www.slideshare.net/MedvidekPU/](https://www.slideshare.net/MedvidekPU/)

[www.twitter.com/MedvidekPU](https://www.twitter.com/MedvidekPU)



[daniel@pooh.cz](mailto:daniel@pooh.cz)