



7 gode råd til at håndtere en shitstorm

Reagér hurtigst muligt

Hvis du fornemmer, at en shitstorm kan være under opsejling, så lad være at udskyde noget til i morgen. En hurtig indsats er altafgørende, opsøg evt. professionel hjælp.

Hav en kommunikationsansvarlig

Generelt er det altid en god idé at have fuldstændig klarhed omkring, hvem i jeres virksomhed, der håndterer opkald fra pressen samt henvendelser og opslag på jeres Facebookside og andre SoMe-platforme. Opkald fra pressen skal altid henvises til jeres presseansvarlige. Hjælp jeres SoMe-ansvarlige til at være opmærksom på, hvis der er kommet nye opslag eller beskeder.

Sådan håndterer du journalisten

Uforberedte samtaler med en journalist er årsagen til en meget stor andel af negative historier i pressen. Hvis en journalist ringer, så sig at du har travlt lige nu og bed journalisten om at sende en mail med sit/sine spørgsmål. Fortæl journalisten, at du vender tilbage hurtigst muligt. Hvis du indleder en samtale med journalisten på stedet, risikerer du at blive fanget på det forkerte ben og sige noget utilsigtet eller måske ligefrem forkert. Du skal ikke sige 'ingen kommentarer', men sig blot, at du har for travlt til at tale lige nu. Når du har modtaget mailen fra journalisten, kan du vurdere, hvordan du bedst muligt håndterer sagen.

Sådan håndterer du et kritisk opslag

Fokusér på at få løst sagen så hurtigt som overhovedet muligt og kom gæsten i møde, så langt det overhovedet lader sig gøre. Husk, at andre læser med på Facebook, og det er vigtigt, at de oplever, du håndterer kritikken sobert og professionelt. Husk at 'tagge' gæsten (@gæstensnavn), når du besvarer opslaget, så vedkommende ser dit svar hurtigst muligt. Der må ikke opstå diskussion mellem dig og gæsten, så giv et svar, der lukker sagen her og nu fx:

"Vi er kede af, at du @gæstensnavn har haft en dårlig oplevelse med xxxxxxx. Normalt er vores gæster meget begejstrede for netop den del af opholdet. Vi har sendt dig et gavekort på xxx xxxxx, som du kan bruge selv eller give som gave. Vi ønsker dig en god sommer. De bedste hilsener xxx xxx".

Skulle det ske, at en gæst vælger at lave et opslag om, at han/hun er testet positiv med Corona efter ophold hos jer, kunne jeres svar fx. være:

"Vi er kede af at læse, at du @gæstensnavn er testet positiv for Covid-19 efter at have været gæst hos os. Som det fremgår af flere opslag i vores reception og på vores værelser opfordrer vi alle gæster til at give os besked, hvis de oplever symptomer eller bliver testet positiv for Covid-19 enten før, under eller efter deres ophold. Vi har en klar procedure for, hvordan vi håndterer dette, og vi kan ikke se, at vi er blevet kontaktet af dig - før nu med dette opslag. Det er meget vigtigt for os og vores gæster, at du indvilger i at dele nogle informationer om dit ophold med os, så vi kan tage de nødvendige forholdsregler. Vi beder dig derfor kontakte os på telefon."



Lav en søgning

Frygter eller oplever du kritik fra journalister, gæster eller andre personer, så lav en Googlesøgning på dem og kig på deres profiler på Facebook og LinkedIn, inden du besvarer deres henvendelse/opslag. Det kan ofte give dig et fingerpeg om, hvorvidt der er ting, du bør være særligt opmærksom på.

Vær professionel

Den værste fjende for folk i en shitstorm er deres følelser. Det er meget svært ikke at blive følelsesmæssigt påvirket, hvis man oplever hård - og måske ovenikøbet uretfærdig - kritik. Men følelserne må aldrig få lov at tage overhånd, for de får dig til at gøre og sige ting, som kan og vil blive brugt mod dig. Vær professionel og hold fokus på at være den bedste leder for din virksomhed og dine ansatte.

Overvåg dig selv og din virksomhed

Sørg i det hele taget for at holde dagligt øje med jeres profiler på Facebook mv. Gør det til en fast rutine at lave en onlinesøgning på dit eget og virksomhedens navn, så du ikke for sent opdager negativ omtale. Det kunne jo også være, at du fandt positiv omtale.