

PROGRAMA INHOUSE

.....

GESTIÓN DE CRISIS Y REPUTACIÓN CORPORATIVA

AL CULMINAR EL WORKSHOP, LA EMPRESA PODRÁ

Identificar y gestionar oportunamente potenciales crisis de marca.

Trabajar con escenarios y simulaciones situacionales.

Contar con un plan, protocolos y recursos para gestionar diferentes niveles de crisis.

CONTENIDO

Crisis de reputación vs. Crisis de servicio

Efecto Streisand y manejo de crisis desde medios digitales.

Control de daños

Escenarios legales

Plan de crisis

Simulaciones, recursos y equipos de reacción.

Pasos para manejo de crisis corporativa

Trolls: manejo y control

Protocolo de crisis

PROGRAMA INHOUSE

GESTIÓN DE CRISIS Y REPUTACIÓN CORPORATIVA

"Toma 20 años construir una reputación y menos de 5 minutos para destruirla"

WORKSHOP INCOMPANY DE 10 HORAS PRESENCIALES

La mejor forma de enfrentar una crisis es evitándola construyendo bases corporativas sólidas que generen sinergia con clientes y stakeholders. En este proceso es vital contar con una planificación de potenciales incidentes que pueden convertirse en crisis y diseñar protocolos de gestión y reacción para poder dar una respuesta oportuna y efectiva que reduzca o elimine el potencial impacto negativo en la marca y su rendimiento financiero.

RAZONES PARA CONTRATAR ESTE PROGRAMA PARA SU EQUIPO EMPRESARIAL

El workshop **Gestión de crisis y reputación corporativa** es un programa con un alto nivel de contenidos, metodología, casos, talleres y herramientas para crear estrategias y planes para el correcto manejo de crisis a la par de la creación de un plan de crisis con sus distintos escenarios.

Contará con la estructura de su plan de gestión de reputación corporativa y crisis, protegiendo a su marca, activos y personal ante situaciones que puedan afectar su rentabilidad y existencia.

PERFIL DE ASISTENTES

- Se recomienda la participación de equipos completos de marketing, estrategia, comunicación y recursos humanos para integrar herramientas, procesos y conocimientos a la estrategia empresarial. Es una oportunidad para generar planificación interdepartamental y conjunta con agencias, proveedores y socios estratégicos de la marca.

POR QUÉ ELEGIRNOS

- Más de 11 años de experiencia y 8000 participantes en nuestros programas dictados para participantes de Ecuador, Colombia, Perú, Estados Unidos y España respaldan nuestra gestión junto con niveles de satisfacción promedio del 95% asegurando la calidad de

consultores, contenidos y aplicabilidad de temas dictados siempre personalizados a la realidad de su Partido y sociedad.

- Creamos soluciones personalizadas a sus necesidades y posición estratégica generando investigación y prospección de oportunidades para alcanzar objetivos de manera eficiente y rentable.
- Nuestro enfoque nace y se desarrolla en estrategia integrando procesos de implementación de acciones para alcanzar objetivos puntuales, aseguramos aprendizaje y aplicación inmediata de los conocimientos adquiridos solicitando dedicación y entrega de parte de los participantes de los programas.

CONTENIDOS

- Identificación y tipos de crisis corporativas.
- Crisis de reputación vs. crisis de servicio.
- Efecto Streisand y manejo de crisis desde medios digitales.
- Trolls: manejo y control.
- Issue management.
- Pasos para manejo de crisis corporativa.
- Niveles de afectación de crisis.
- Proceso de crisis antes, durante y después.
- Plan de Crisis:
 - Protocolo de crisis.
 - Módulos de respuesta.
 - Cadena de aprobación.
 - Simulaciones y mejor del plan.
 - Monitoreo, siembra, preparación, respuesta y promoción.
- Control de daños.
- Comité de crisis.
- Escenarios legales.

REQUISITOS

- Computador personal. (No se recomienda tableta, iPad o dispositivo móvil)
- Internet para todos los participantes
- Confirmación de fechas y firma de contrato con pago del 50% inicial y saldo a 15 días posteriores a la finalización de la capacitación.
- Proyector.
- Pizarra de tiza líquida.
- Parlante / amplificación para videos.
- Agua mineral y café para consultor.

Consultor

Juan Pablo Del Alcázar Ponce, MBA



- MBA en E-Commerce & International Business (UP, Buenos Aires – Argentina)
- Socio Fundador de SHIFT LATAM, agencia consultora especializada en rentabilidad y marketing omnicanal integrado desde 2010, ganadores “Google Partners Rewards Summit 2016”.
- Ha dirigido y colaborado desde la consultoría y dirección de estrategia para marcas como Hyundai, Ogilvy, Grupo Más Comunicación, Zhumir, Vivant, Mexichem, The North Face, Nine West, Ch Farina, PP Botella, Segundo Muelle Internacional, Volkswagen, Formación Gerencial, Abbott, Aseguradora del Sur, Computrón, Sanofi, EHG, Xtratech, Crepes & Waffles, Óptica Los Andes, Cryomed, Sunglass Hot, Harina Ya, Ray Ban, Grupo Azul, Top Shows, Equilibrium, entre otras.
- Socio Fundador de Formación Gerencial, consultora de procesos y efectividad de marketing, capacitación y auditoría.
- Ha creado modelos de cooperación, formación profesional y negocio con diferentes consultores, universidades y centros de formación especializada de Argentina, Perú y España desde 2005 prestando servicios en áreas de marketing, planificación estratégica y estrategia digital a clientes como Grupo Graitman, Grupo Wong, Claro, Movistar, Diners Club, Banco Pacífico, Ferrero, Fybeca, TC Televisión, Teleamazonas, Diario El Telégrafo, Grupo El Comercio, DirecTV, Colegio Tomás Moro, entre otros.
- Consultor en áreas de customer experience, creación de marketing dashboards, proyectos de comercio electrónico y estrategia digital, gestión de estrategias CRM, expansión a nuevos mercados para marcas y publicidad digital enfocada a eficiencia de conversiones en modelos ROI.
- Jurado Effie Awards Ecuador 2012, 2013, 2014, 2015 y 2016.
- Presidente de jurado de los premios FEPI Argentina 2016 categoría Digital e Interactivo.
- Programa Avanzado Marketing (Wharton, University of Pennsylvania– Coursera)
- Diploma Gerencia de Operaciones (Wharton, University of Pennsylvania– Coursera)
- Google Advertising Partner especializado en Search y Display.
- Gamification Certificate (University of Pennsylvania– Coursera)
- Certificado Google Analytics Partner.
- Certificado Digital Planner de Smart Insights Inglaterra.
- Certificado Inbound Marketing Hubspot Inc (2013)
- Ha trabajado con marcas internacionales y locales como Hyundai, Zhumir, Mexichem, Tip Top Travel, The North Face, Nine West, Formación Gerencial, entre otras.
- Trainer especializado en rentabilidad digital desde 2005.
- Socio fundador de New Media Training, centro de formación especializado en herramientas publicitarias Google.

MÁS INFORMACIÓN

María Rosa Maldonado V., MBA

Gerente Administrativa

Formación Gerencial Internacional

Orellana E11 – 14 y Coruña, edificio María Gabriela. Piso 3

Teléfonos: 02 601 8654 / 02 250 5996

info@formaciongerencial.com

