



Tips para Manejo de Crisis y Trolls

CRISIS



Si algo puede salir mal, va a salir mal, inevitablemente.



**Evitar las redes sociales
ante una crisis no es solución
ni evita malos comentarios**



**Ignorar los comentarios
negativos puede llevar a
consecuencias a tu marca/
negocio/servicio en el futuro**



**Prepárate para fallar. No
esperes que algo salga mal.**



**Parte de tu estrategia debe
incluir procedimientos y
políticas ante crisis en redes.**



Debes definir:

- **Quién lidera los esfuerzos**
- **Contactos legales y de comunicaciones para apoyo offline**
- **Capacitaciones al respecto a tu equipo y a todo involucrado**
- **Ensayos de escenarios**



Debes definir:

- Reglas de la Comunidad



Reglas comunitarias

- **Aclarar tiempos de respuesta de tu equipo**
- **Moderación de comentarios y usuarios**
- **Edades mínimas de participación**
- **Definir qué es un troll**
- **Políticas ante actividades contrarias a la Ley local**
- **Qué hacer ante astroturfing**
- **Políticas ante uso de lenguaje que incite a la violencia, discriminación y acoso**
- **Medidas ante contenido sensible (pornografía, violencia, et. al.)**
- **Política anti spam y linkbait**
- **Rol de tu equipo en plataformas y NDA**
- **Contacto para denuncias**



En caso de emergencia...

Detección

Rápida y certera,
evitando que
la situación
pueda escalar

Evaluación

Determinar la
severidad de la
situación y
la aplicación del
plan definido

Acción

Quirúrgica, eficiente
y efectiva



En caso de emergencia...

Detección

Rápida y certera,
evitando que
la situación
pueda escalar

Define **que herramientas** vas a utilizar para **escuchar** y ponlas en acción.

Pon atención a las menciones **directas** (marca, producto, usuario en redes), **indirectas** (personas relacionadas) y **relacionadas** (competencia)



En caso de emergencia...

Evaluación

Determinar la
severidad de la
situación y
la aplicación del
plan definido



Captura actividad relevante porque
será **útil** en caso que **la situación**
cambie.

Establece una **escala de gravedad**
que te permita tomar una decisión
rápida de acuerdo a lo establecido en
el plan. ¿Necesita ser escalado o
puedes solucionarlo tú?

NO ALIMENTES A LOS TROLLS

En caso de emergencia...

Acción

Quirúrgica, eficiente
y efectiva



Respira. Cuenta hasta 10.

Cómo lo manejas es más importante que el asunto en sí.

Sopesa la respuesta con tu equipo.

Sé rápido. Atento. Empático. Maneja las expectativas.

Hazlo **en lo posible antes de 30'.**

**A quienes generan crisis les
importa hacer una diferencia.
Demuestra interés en ella.**



Trátalos como el botones de un hotel. **Evita respuestas enlatadas.** Llévalos a un espacio privado.



Si te vas a disculpar, ojo con lo legal. Monitorea el progreso de lo que prometes.



**Piensa si tus acciones
contribuyen a la solución del
problema o si son más leña para el
fuego. Pide una segunda opinión.**







TROLL



...Una persona que publica mensajes provocadores, irrelevantes o fuera de tema en una comunidad en línea (...) con la principal intención de molestar o provocar una respuesta emocional negativa en los usuarios y lectores, con fines diversos (incluso por diversión) o, de otra manera, alterar la conversación normal en un tema de discusión, logrando que los mismos usuarios se enfaden y se enfrenten entre sí.



Ignóralos.

Sí, en serio: ignóralos.



**Hasta el peor de los trolls
se merece una respuesta.**



**Hasta el peor de los trolls
se merece una respuesta.
Una amable.**



**Hasta el peor de los trolls
se merece una respuesta.
Una amable. Con hechos.**



Hasta el peor de los trolls
se merece una respuesta.
Una amable. Con hechos.
Pero evita tratar de hacer
que entre en (tu) razón.



**Evita a toda costa
apagar el fuego con
bencina.**



**Apóyate en tu plan de crisis
y las reglas de tu
comunidad.**



**Si puedes, modera los
comentarios.**



Ojo con confundir a un troll con
un **cliente molesto:**
ambos quieren **ser escuchados.**



Un troll:

- Tratará de **apelar a la emoción**
- Son **el centro del mundo**
- Lo **exageran todo**
- Te lleva a un plano de **ataque personal**
- **EZKRIVENM AL**

