1. **Giới thiệu Prudential và tình hình Social Crisis Management Retainer**

Social crisis management retainer lúc trước có chạy nhưng đã ngưng lại được 1 năm, bây giờ muốn chạy lại.

2019 – tròn 20 năm, cover cả nước, sở hữu netwwoking lớn nhất thị trường bảo hiểm

97% nghĩ bảo hiểm là nghĩ đến prudential

Mục tiêu

1. Gương mẫu cho toàn ngành
2. Sản phẩm vượt trội và luôn cải tiến

2018 highlight:

Đang dẫn đầu 2017 nhưng qua 2018 thì bị giảm sút.

Năm 2018 đẩy mạnh những hoạt động về prevention và relationship nhiều hơn thông qa các hđ của pru

10/2017-20/2018 có ~ 10cases đến từ reporter, unhappy cus, partner,…tự khởi phát những vấn đề

**Hot problem:**

1. Trải nghiệm của KH, quá trình gắn bó: tổng quyền lợi thấp hơn so với kì vọng, đòi chi trả quyền lợi nhưng k như kì vọng
2. Những hđ kinh doanh mới về tái cấu trúc, cổ tức cổ phần cty
3. Các hđ và hiệu quả hđ của đại lý, trách nhiệm đại lý, ttin đại lý cung cấp cho KH bị sai lệch, đại lý lừa đảo, tạo tactic hot làm dao động lòng tin KH

**Mục tiêu:**

1. Crisis communication plan cho năm đảm bảo các hđ của pru trong năm tốt hơn , đảm bảo sự minh bạch, uy tín khi xử lý các khủng hoảng – nhanh chóng, chủ động, chuyên nghiệp, chính xác
2. Các hđ có cả social, digital, ngắn hạn, dài hạn
3. Có team làm việc dài hạn

**Scope of work**

1. Built vấn đề dài hạn và ngắn hạn
2. Seo 🡪 tối ưu hoá tìm kiếm cho Pru
3. E-Portal 🡪 RA là đơn vị trung gian làm việc với những bên eportal để xử lý các vấn đề trên trang này

Đưa ra những giải pháp của từng đối tượng

1. Built relationship để đưa Pru lên báo,..

**Yêu cầu**

1. Đưa ra những hiểu biết saua rộng của cty về ngành BH
2. Strategy long term để xử lý những thông tin xử vụ, management flow, các tactic cho từng TH cụ thể mỗi khi có vấn đề
3. Pru sẽ cung cấp những rate card (daily) để làm việc
4. Team đủ strong và kinh nghiệm để là việc với Pru

**Budget (proposal)**

Báo giá sẽ ra có phần fix và rate card cho từng trường hợp cụ thể 🡪 Tuỳ vào tình hình từng case sẽ có biểu giá khác nhau

1. **Q&A**
2. ***Các partner trong proposal đâu?*** 🡪 Từ agent
3. ***Eportal*** : Những trang thông tin điện tử tổng hợp có giấy phép (gia đình và xã hội, an ninh tiền tệ,…) và không giấy phép (biển đảoViệt Nam, hội khoẻ đẹp,…) NHƯNG tập trung những trang có giấy phép hơn.

Trong đó, Prudential team đã có list 40-50 tờ báo eportal network rồi (bất cứ chỗ nào đăng tải nhiều tin về Pru)

1. ***Goal năm nay khác gì năm ngoái? Muốn khác biệt gì? Giữ như vậy hay cải thiện điều gì hơn?***

2017: chia ra 3 phần prevent, crisis, rebuild good image.

2018: tăng khâu prevent, xử lý những vấn đền trên mạng, complain, chưa bùng phát để dứt khoát (năm ngoái chỉ bỏ qua) tạo sự tăng cường, cơ chế tự giải quyết.

1. Khi làm PR, RA sẽ tìm thêm partner/vendor bên ngoài

Data khi làm thì bên Prudential sẽ cung cấp hàng tháng – có report, update always on.

Prudential hiện tại đang sử dụng Data analysis của YouNet.

1. **Timline**

**21.1:** nộp hồ sơ thầu, cả 2 file cứng (hardcopy cho c Tâm) file mềm (email cho c Tâm)

**22.1:** present