L’AKADÉMIE DU DIGITAL · PROGRAMA DE FORMAÇÃO Certificação Qualiopi em preparação

Comunicação de Crise e E-reputação

FOR-MKT-M6-A · Marketing Digital e Comunicação

Proteger a sua reputação online e gerir situações de crise

DURAÇÃO
7 h

PREÇO
450 € s/ IVA

PÚBLICO
Empresas e particulares

PRAZO DE ACESSO
Acesso em 2 dias úteis após validação da necessidade e dos pré-requisitos.

Preços indicados «a partir de», excluindo orçamento específico e promoções. Preços sem IVA, a partir de 2 participantes. IVA a 20 %.

Objetivos pedagógicos

- Compreender as noções de e-reputação, de reputação online e de bad buzz
- Implementar uma vigilância da e-reputação (marca, dirigentes, produtos)
- Identificar os tipos de crises digitais e os seus mecanismos de propagação
- Preparar um dispositivo de gestão de crise (célula, papéis, procedimentos, mensagens-tipo)
- Reagir de forma adequada durante uma crise (canais, tom, timing, transparência)
- Gerir o pós-crise: análise, reconstrução da imagem, capitalização

Público-alvo

- Responsáveis de marketing/comunicação e relação com o cliente
- Empreendedores, dirigentes e porta-vozes de organizações
- Community managers e qualquer pessoa exposta à gestão da imagem online

Pré-requisitos

- Saber utilizar um computador, um navegador web e as redes sociais.
- Conhecer os fundamentos do marketing digital e das redes sociais (módulos 5.1 e 5.3 aconselhados).
- Estar envolvido na comunicação ou na gestão da imagem de uma organização (uma mais-valia).
- Não é exigida nenhuma competência técnica avançada.

Programa

TEORIA Módulo Teórico — Compreender a e-reputação e a crise

Este módulo define a e-reputação e os seus desafios (ecossistema: avaliações, redes sociais, meios de comunicação, motores de pesquisa, IA), apresenta a vigilância e a medição (ferramentas, alertas, indicadores, mapeamento das partes interessadas) e detalha depois a tipologia das crises digitais (bad buzz, avaliações negativas, fuga, polémica, usurpação, incidente) e os seus mecanismos de propagação (amplificação, influenciadores, meios de comunicação). Aborda a preparação (célula de crise, papéis, procedimentos, mensagens-tipo, árvores de decisão), a reação (canais, tom, timing, transparência) e o pós-crise (análise, reconstrução da imagem).

Objetivo : saber vigiar a sua e-reputação, preparar um dispositivo de crise e comunicar eficazmente antes, durante e depois de uma crise.

- Vigilância da e-reputação e mapeamento das partes interessadas.
- Tipologia das crises e mecanismos de propagação.
- Preparação, reação e reconstrução pós-crise.

Avaliação : Questionário de escolha múltipla sobre as noções, exercício de análise de um caso de crise real.

Acolhimento e apresentação	15 min	Apresentar o programa, os objetivos e o desenrolar. Apresentação oral, suporte visual (diapositivos), ronda de apresentações.	
E-reputação e ecossistema	45 min	Definições, desafios, ecossistema (avaliações, redes, meios de comunicação, motores de pesquisa, IA). Exposição interativa, exemplos, debate.	Perguntas orais; questionário de escolha múltipla sobre as noções.
Vigilância e medição	45 min	Ferramentas, alertas, indicadores, mapeamento das partes interessadas. Exposição, demonstração de ferramentas de vigilância (ilustrativo).	Questionário de escolha múltipla sobre a vigilância.
Tipologia e propagação das crises	55 min	Bad buzz, avaliações, fuga, polémica, usurpação; amplificação, influenciadores, meios de comunicação. Exposição, estudos de caso de crises reais, análise.	Exercício de análise de um caso de crise.
Preparação, reação e pós-crise	40 min	Célula, papéis, procedimentos, mensagens-tipo; canais, tom, timing, transparência; reconstrução. Exposição, modelos de procedimentos, árvores de decisão.	Questionário de escolha múltipla sobre a gestão de crise.
Síntese	10 min	Resumir os pontos-chave e preparar a oficina. Resumo, feedback dos participantes.	Questionário rápido de escolha múltipla no final do módulo.

OFICINA Oficina Prática — Preparar e gerir uma crise

A partir de uma marca real ou de um caso condutor, os participantes implementam uma vigilância da e-reputação, constroem um dispositivo de crise (célula, papéis, procedimento, mensagens-tipo) e participam depois numa simulação de gestão de crise em tempo limitado (cenário de bad buzz). Realizam, por fim, uma análise pós-crise e um plano de reconstrução da imagem.

Objetivo : sair com um plano de vigilância, um dispositivo de crise operacional e a experiência de uma simulação de gestão de crise.

- Possibilidade de trabalhar sobre uma marca real.
- Construção de um dispositivo de crise completo.
- Simulação de gestão de crise em tempo limitado.
- Análise pós-crise e plano de reconstrução.

Avaliação : produção dos entregáveis (plano de vigilância, dispositivo de crise, respostas de crise, plano pós-crise), apresentação oral curta e revisão coletiva.

Início da oficina	15 min	Apresentar o objetivo e escolher o seu caso (real ou condutor). Apresentação, constituição dos grupos.	
Plano de vigilância	40 min	Implementar uma vigilância da e-reputação. Trabalho prático guiado, configuração de alertas, indicadores.	Entregável: plano de vigilância.
Dispositivo de crise	50 min	Construir célula, papéis, procedimento e mensagens-tipo. Trabalho prático, modelo de dispositivo, acompanhamento.	Entregável: dispositivo de crise.
Simulação de crise	50 min	Gerir uma crise condutora em tempo limitado (bad buzz). Jogo de papéis, cenário evolutivo, respostas em direto.	Entregável: respostas de crise.
Pós-crise e apresentação de resultados	25 min	Analisar e construir um plano de reconstrução; apresentar. Grelha de análise, plano pós-crise, apresentações, feedback.	Avaliação sumativa: dispositivo + simulação + questionário final de escolha múltipla.
Inquérito de satisfação	10 min	Recolher a satisfação a quente. Questionário de satisfação.	Inquérito de satisfação.

Modalidades e meios pedagógicos

Formação presencial nas nossas instalações ou nas suas, em grupo reduzido. Alternância de contributos teóricos, oficinas práticas e simulações.

Material necessário :

8 GB de RAM

Modalidades de avaliação

Avaliação das aprendizagens durante e no final da formação; certificado de conclusão entregue a cada formando.

Acessibilidade

Formação acessível a pessoas com deficiência. Contacte-nos antes da inscrição para estudarmos as adaptações necessárias.

Financiamento

Orçamento ou convenção de formação a pedido. A certificação Qualiopi está em preparação: a elegibilidade para financiamentos OPCO será aberta após a sua obtenção.

Auditoria de certificação prevista para T1 2027. Sem elegibilidade OPCO antes da sua obtenção.