

PUR

Případová studie I. (Letadlo)

Téma: Manager komunikace a PR společnosti Paradise Travel, s.r.o.

Situace: Během letu na Kanárské ostrovy se letadlo vaší cestovní kanceláře Paradise Travel dostalo, v důsledku silných turbulencí, do kritické situace, několik pasažérů (pravděpodobně špatně připoutaných) bylo během letu zraněno, jeden pasažér utrpěl otřes mozku, ostatní převážně pohmožděniny. Těsně před přistáním se objevily ještě vážné technické problémy, jeden podvozek se nevysunul a letadlo přistálo v nouzovém režimu. Při evakuaci pasažérů z paluby letounu bylo několik lidí lehce zraněno, většina cestujících utrpěla šok (kromě Čechů byli na palubě letounu občané dalších zemí, konkrétně čtyři Britové a jeden Pákistánec). Někteří klienti vaší CK se chtějí okamžitě vrátit domů, vaše letadlo na ostrovech musí projít náročnou opravou, jiné dosud není k dispozici, a do toho vás začaly bombardovat telefonáty příbuzných, domácích i zahraničních novinářů, všichni žádají okamžité a úplné informace.

Úkol: Vaším komplexním úkolem je navrhnout operativní a funkční řešení dané situace, a to jak v rovině komunikace, tak i v rovině ekonomické a právní, protože z pověření vlastníka zastupujete jednatele společnosti. Ten krátce po oznámení nehody zkolaboval a je hospitalizován v nemocnici.

Úkol pro PR: V rovině PR navrhnete taková doporučení a konkrétní kroky, které pomohou řešit nastalou mimořádnou událost.

Vaším **cílem** je:

- ✓ připravit a distribuovat účinná sdělení, která pomohou při komunikaci mimořádné, krizové události.
- ✓ Stejně tak i eliminace negativní publicity – minimalizace škod, jež vzniklá krize může způsobit.

Vámi navrhované finální řešení v rovině PR (ideálně ve formě PwP prezentace), by mělo minimálně obsahovat:

- ✓ **identifikaci cílových skupin**
 - ✓ Vyjmenujte všechny relevantní cílové skupiny.
 - ✓ Volbu stručně odůvodněte (pod čarou, jako poznámku).
 - ✓ Charakterizujte důležité znaky cílové skupiny.
- ✓ **identifikaci komunikačních kanálů (dle charakteru cílové skupiny) a jejich využití**
 - ✓ Vyjmenujte všechny relevantní komunikační kanály.
 - ✓ Volbu stručně odůvodněte (pod čarou, jako poznámku).
 - ✓ Přibližte silné a slabé stránky jejich použití.
- ✓ **formulaci sdělení** (co chci říci)
 - ✓ Navrhnete klíčová poselství, která chcete komunikovat.
- ✓ **návrh tiskového výstupu pro hlavní média**
 - ✓ Připravte tiskovou zprávu, kterou předáte hlavním médiím a jejich prostřednictvím také veřejnosti.
- ✓ **swot analýzu** (silné, slabé stránky, hrozby, příležitosti)
 - ✓ V závěru práce proveďte stručné shrnutí Vámi navržené strategie včetně vyhodnocení jejích příležitostí a možných rizik.

Doporučení:

- ✓ Z důvodu maximální přehlednosti zpracujte návrh řešení v programu PowerPoint.
- ✓ Vyvarujte se zdlouhavých rozborů, pracujte s hesly (doplňující poznámky a vysvětlení umístěte pod čarou).
- ✓ Pro každý úkol – návrh řešení používejte samostatný slide.