

Gerenciamento de crises requer monitoramento constante e decisões e ações rápidas

Para apoiar as empresas no contexto da pandemia do novo Coronavírus, Knewin, maior empresa de PR Tech da América Latina, disponibiliza gratuitamente sua plataforma de dados

São Paulo, 26 de março de 2020 - Gerenciamento de crises é um assunto-chave para empresas de todos os setores. Porém, em raros momentos da história e da economia contemporâneas, vivemos uma crise coletiva e tão abrangente como a pandemia do novo Coronavírus. Os impactos na vida das pessoas, nos negócios e os desdobramentos – que ainda são incertos – tornam ainda mais urgente que as empresas tomem ações para conter os impactos da crise nos seus negócios.

Com o objetivo de auxiliar as companhias a monitorarem temas estratégicos e, com isso, reduzir o impacto negativo da crise na economia brasileira, a **Knewin**, startup que aplica inteligência artificial para transformar negócios, disponibiliza, durante 30 dias, sua plataforma de dados gratuitamente. A gratuidade se aplica à ferramenta de monitoramento de notícias ilimitadas, *Knewin News*, e é válida para inscritos de 30/3 a 31/5.

“A internet e as novas tecnologias mudaram completamente nossas vidas, trazendo uma velocidade impensável na produção e divulgação de informações e no volume delas. Isso pode impactar muito a reputação de uma empresa. Hoje um simples comentário negativo publicado pode se transformar em uma crise e em uma grande dor de cabeça para marcas”, afirma Fabio Rios, diretor Comercial e de Marketing.

A empresa interessada em ter acesso ao recurso deverá acessar este [link](#). Após preencher um breve cadastro, a empresa receberá acesso à ferramenta. Para facilitar o acesso rápido, a Knewin preparou vídeos e apresentações tutoriais que serão enviadas para que todos possam tirar o melhor proveito da tecnologia.

Além de abrir sua plataforma, a Knewin também relacionou algumas ações que todas as empresas devem tomar para mitigar os danos da crise. Estas quatro recomendações são válidas para crises mais abrangentes, como a que estamos vivendo, e também para as menos complexas.

Dicas Knewin para um gerenciamento de crise efetivo:

[Dica 1] Monitore tudo e esteja preparado

Um bom gerenciamento de crise começa por um monitoramento eficiente de notícias sobre a companhia ou sobre assuntos que possam interessar, de alguma forma, aos negócios. É importante acompanhar, por exemplo, os movimentos da concorrência, as menções de clientes ou detratores, captar as reações do público às ações da empresa. As empresas também podem investir

em análise de sentimentos e detectar o que de mais negativo está sendo falado.

[Dica 2] Aposte na transparência

Transparência e verdade são os únicos caminhos possíveis. Quando uma empresa se esconde, corre o grande risco de ficar com fama de desonesta. E isso é muito pior do que receber uma crítica sobre o produto ou serviço.

[Dica 3] Responda a todos os cliente em todos os canais

Um gerenciamento de crise eficiente exige pronta e ampla resposta. A antecipação é fundamental. Ao detectar um problema em algum procedimento ou produto, a empresa deve se comunicar com seus públicos, antes que as reclamações comecem a aparecer online. Desta forma, os clientes serão impactados por informação de qualidade, e saberão o que está sendo feito para resolver o problema.

[Dica 4] Continue atento no pós-crise

O pós-crise é muito importante: é preciso entender o que aconteceu para evitar que se repita. É preciso continuar o monitoramento do mercado em busca do que está sendo comentado sobre a empresa após o momento mais crítico.

Sobre a Knewin

Fundada em Florianópolis em 2011, a Knewin tem como missão democratizar o acesso à informação a partir de tecnologia de ponta. A maior empresa de PR Tech da América Latina é responsável por desenvolver soluções de monitoramento de notícias e de redes sociais para cerca de mil clientes de vários segmentos, incluindo comunicação e marketing, em quatro países. A Knewin tem uma estratégia de crescimento consistente e já fez nove aquisições desde 2016 (Informa Brasil, Zubit, Oficina de Clipping, Myclipp, DataClip, Editorial Link, Varjão Clipping, Monitori e MITI), que ajudaram na construção de um portfólio ainda mais robusto.

Informações para a imprensa - FSB Comunicação

Letícia Garcia
(11) 3165 9721
leticia.garcia@fsb.com.br

Maria Izabel Guimarães
(11) 3165 9593
izabel.silva@fsb.com.br

