

Comunicazione in tempo di crisi: due esempi

Come affrontare male una crisi

Nel 2010 l'azienda British Petroleum (BP) ha affrontato un grande momento di crisi, forse il peggiore della sua storia: in seguito a un'esplosione, una sua piattaforma petrolifera collocata nel Golfo del Messico ha rilasciato milioni di litri di petrolio nel mare per tre mesi. Al disastro ambientale è seguito da subito quello comunicativo: l'esposizione negativa della BP ai media globali è stata massiccia, con un enorme danno all'immagine e una generale perdita di credibilità, a cui non ha giovato la gestione del dopocrisi, piena di incertezze e confusioni. Oltre che con giornali e televisioni, poi, il dipartimento PR della BP ha dovuto confrontarsi anche con un soggetto nuovo: il web. Non tanto relativamente alla scontata massa di notizie on-line diffuse dalle varie testate giornalistiche, quanto riguardo all'indignazione e alla rabbia dei cittadini, che si è riversata e continua a riversarsi su Internet con documentazione del disastro, attacchi alla BP e organizzazione di forme di protesta.

Come affrontare bene una crisi

Nell'autunno del 2005 la catena di supermercati francese Leclerc dovette confrontarsi con una grave crisi legata a un problema di sicurezza alimentare. Tra fine ottobre e inizio novembre, nella zona sudoccidentale della Francia, si verificarono una serie di casi di intossicazione alimentare in seguito al consumo di un prodotto: gli hamburger surgelati "Chante-Grill", venduti proprio nei supermercati Leclerc di quell'area geografica.

Si scoprì presto che la causa dell'avvelenamento era stata la contaminazione della carne con il batterio *Escherichia coli*: l'intossicazione provocò l'ospedalizzazione di molti bambini, colpiti da sindrome emolitica uremica (SEU). La risposta dell'organizzazione francese fu pronta e immediata: i consumatori vennero adeguatamente informati e risarciti, e in poche settimane la crisi si risolse per il meglio.



◀ L'esplosione della piattaforma petrolifera della British Petroleum (BP) collocata nel Golfo del Messico.