

Indice generale

Prefazione	ix
Un pericolo per chiunque, un impegno per tutti	ix
Introduzione	xi
“Houston, we have a problem”	xi
Una risata ci disspellirà	xii
Disclaimer (ovvero “Non c’è fumo senza arrosto”)	xiii
Parte I Le farfalle e gli tsunami	1
Capitolo 1 Anatomia di un rischio	3
Che cosa c’è dietro una crisi	3
La fiera delle illusioni	8
Nessuno è al sicuro	11
Cinque sfumature di crisi	12
L’arco di evoluzione e l’impatto nel tempo	23
Ricapitolando (appunti sparsi)	25
Caso studio: Biblioteca Universitaria di Bologna, ovvero “L’importanza di essere Angelica”	25
Che cosa possiamo (e dobbiamo) imparare	30
Capitolo 2 Nascosti nel buio.....	31
Breve invito a rinviare il suicidio	32
Le calamità e gli eventi avversi	33
Gli incidenti e i sinistri.....	36
Gli scandali e gli scoop.....	40
Le fake news.....	45
Gli hater	63
I clienti insoddisfatti.....	75
I dipendenti e gli ex dipendenti	82

Gli errori di comunicazione.....	92
Ricapitolando (appunti sparsi).....	101
Caso studio: Elisabetta Franchi, ovvero “What women want”.....	101
Che cosa possiamo (e dobbiamo) imparare.....	109
Caso studio: Donald Trump, ovvero “The constant negative press covfefe”	110
Che cosa possiamo (e dobbiamo) imparare.....	119
Parte II	
Non succede, ma se succede...	121
Capitolo 3	
Ready Player One.....	123
Tutti insieme appassionatamente.....	124
Brand manager	126
Marketing manager.....	127
Communication manager	128
Project leader.....	129
Strategist.....	130
Data analyst	131
Copywriter.....	132
Art director	133
Social media manager	134
Community manager.....	135
HR director	136
Public relations	137
Developer.....	138
Customer service.....	139
Ufficio legale	140
Piccoli giganti.....	141
La leadership e l’advisory board.....	142
Ricapitolando (appunti sparsi).....	143
Capitolo 4	
Azione a catena	145
La strategia di intervento.....	146
L’analisi dello scenario.....	148
Il community management e il customer care	154
Le spokespeople e le dichiarazioni ufficiali.....	162
La rimozione dei contenuti da Google	163
Il monitoraggio in tempo reale.....	167
Quando la toppa è peggio del buco.....	168
KPI e metriche di misurazione.....	170
Ricapitolando (appunti sparsi).....	172

Parte III	Dalla polvere alle stelle	173
Capitolo 5	A prova di errore	175
	Ripartire dai valori	176
	I messaggi chiave	177
	La contronarrazione	178
	La strategia di contenuto	185
	Ricapitolando (appunti sparsi)	188
	Caso studio: Barilla, ovvero “We are Family”	188
	Cosa possiamo (e dobbiamo) imparare	194
	Caso studio: Tananai, ovvero “Sì, però, dai: anche meno”	195
	Che cosa possiamo (e dobbiamo) imparare	201
Capitolo 6	Fu vera crisi?	203
	Avanti il prossimo	204
	La memoria del criceto	205
	“Chissenefrega della crisi, era in offerta”	206
	Ricapitolando (appunti sparsi)	207
Conclusioni	209
	L'elefante e la farfalla	209
Ringraziamenti	211
Indice analitico	213