



Kun IR kohtaa kriisin

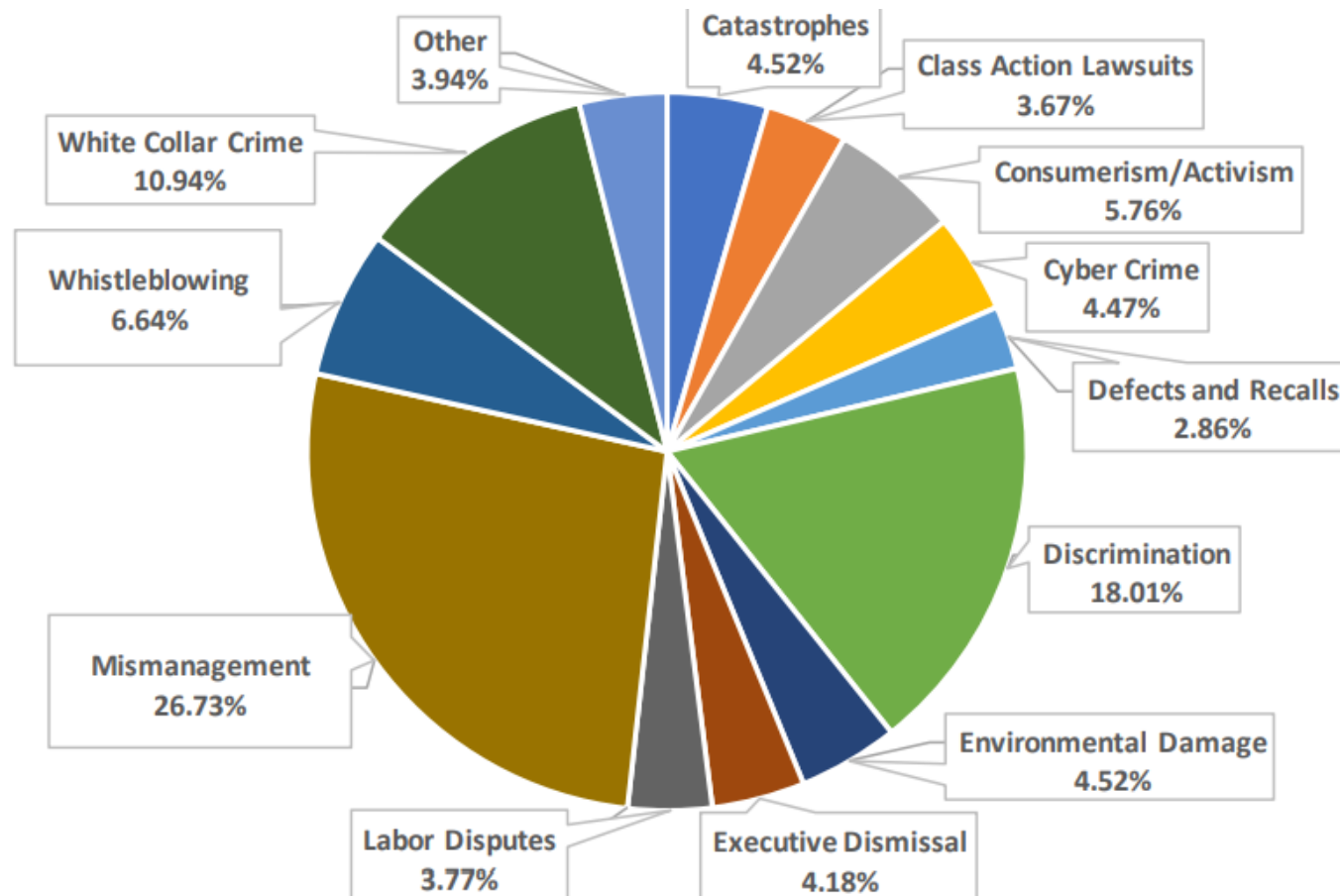
Yhteistyössä Suomen IR-yhdistyksen kanssa
9.4.2019



Orientaatio: Kriisien maailma

pohjoisranta
bcw

Valtaosa kriisiviestintäcaseista liittyy nykyisiin muihin kuin perinteisiin fyysisiin kriiseihin.



Kriisien tyyppejä

Kotima Työntekijä kuoli jäätyään trukin alle Meyerin telakalla Turussa



- Luetuimmat**
- | JULKAISU | PÄIVÄ | VIIKKO |
|--|-------|--------|
| 1. Koko suomalainen yhteiskunta on unessa, sanoo itsekin uspumuksesta selvinnyt Tommy Helioinen – Näinä vuorokuntina kävivät alkavasta uspumuksesta ja museumuksesta | | |
| 2. "Lunta on todellakin satanut, sitä ei edes meteorologi kutsunutkaan" – suora lähetys Helsingin yllätystalvasta käynnissä | | |
| 3. Eräänä päivänä Venäjän FSB pyysi ar. Suomen poliisilta – syytteiden muuttaminen miljoonien eurojen kiinteistöhuutaus, jossa rahat pumpattiin sveltäläiselle tilille | | |
| 4. Vihreä Lanki: Ohjalo ei pyri vihreiden puheenjohtajaksi | | |

Pohjoismaat Patrian kaksi johtajaa joutuu lähtemään Uganda-tapauksen vuoksi

Yhtiön hallitus päätti Land-tilitehtaan toimitusjohtaja Mika Karin sekä myynti- ja markkinointijohtaja Juhana Simolan lähdyttää illan kokouksessaan.



- Luetuimmat**
- | JULKAISU | PÄIVÄ | VIIKKO |
|--|-------|--------|
| 1. Eihä saan pulkaa, ajatteli Mika Jantunen, ja meni kyhäreissille etujajassa – vastassa oli kuollessa vatsatauti, ja nyt Jantunen kertoo, mikä tuntui pelottavaksi ihmishenkenä | | |
| 2. Mönkökö Helsinki kaupunkibulevardin nurin? Valtio ei ollut vienyt asiaa | | |

Luontojärjestöt yrittävät kieltää Metsähallituksen avohakkuut

Metsä | 17.05.2018
Jarmo Palokallio

Kansalaisaloitteen takana ovat Suomen luonnonsuojeluliitto, Greenpeace, BirdLife Suomi, Luonto-Liitto ja Natur och Miljö.



KUOLEMA
TAI VAKAVA
LOUKKAAN-
TUMINEN

AKUUTTI
MOKA TAI
VIKA

PALJASTUS
TAI VÄITE

KRIITTINEN
TAI UHKAAVA
TILANNE

ANTIPATIA

MUUTOS TAI
MENESTYSPAINNE

KAMPAJAT | Ville Perttala | 24.2.2007 14:50 | päivitetty 24.2.2007 15:15 Turvekampanja kääntyi mainostoimistoa vastaan – ”Normaali ammutaan viestinviejä-taktiikka”



Oriolan toimitusjohtaja vaihtuu – tulos kärsii lääkzejakelusetuksesta



OP aloittaa 6 000 hengen yt-neuvottelut: Tavoitteena sadan miljoonan vuosisäästöt

OP lakkauttaa tehtäviä ja uusii organisaationsa. Yt-neuvottelut alkavat lokakuussa. Pääluottamusmiehen mukaan suuria irtisanomisia ei pitäisi olla tiedossa.

| OP | 25.9.2018 klo 10:04 | päivitetty 25.9.2018 klo 15:44

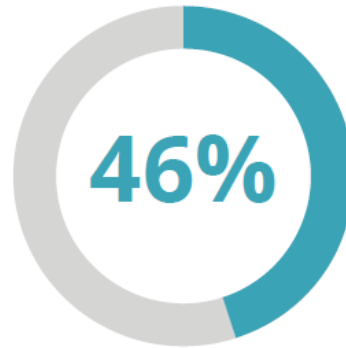


Has the crisis management team in your organization been mobilized for any of the following types of crisis in the past two years?

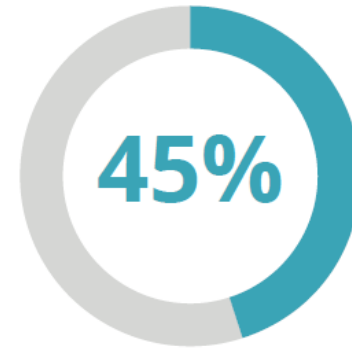
TOP THREE RESPONSES



Any



Cyber incident



Safety incident

Deloitte Insights
2018
Stronger Fitter Better
Crisis Management
for the Resilient
Company



35%

Security incident



34%

Performance issue



34%

Government and
environmental issue



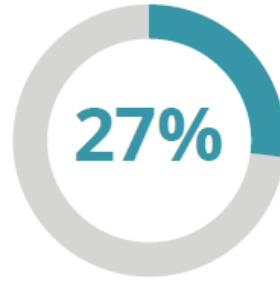
9%

Other

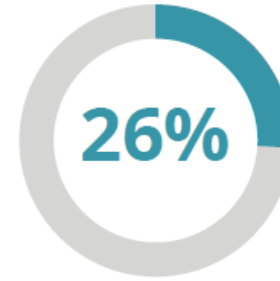
Thinking about the crisis you experienced within the past two years, what, if anything, are the lessons that your organization learned or that you would do differently?



Improve detection and early warning systems



Invest more effort in prevention



Do more to better identify potential crisis scenarios

18% Better define the chain of command for specific scenarios

14% Communicate more effectively with business partners/alliances

17% Communicate more effectively with employees

8% Monitor social media as a means of detection

15% Execute a more timely and robust communications plan

8% Communicate more effectively with customers

15% Conduct better precrisis planning with emergency response teams

4% Communicate more effectively with suppliers

Base: All respondents who experienced a crisis in the past two years (n=421)
Source: Deloitte 2018 global crisis management survey.

Deloitte Insights | deloitte.com/insights

Deloitte Insights 2018
Stronger Fitter Better
Crisis Management for
the Resilient Company

Kriisin ominaisuuksia

1. Yllättävyys

2. Vajavaiset tiedot

3. Sidosryhmien tiedontarpeiden kasvu

4. Tietotyhjiöt

5. Kontrollin menetys



Liian harva organisaatio on kunnolla valmistautunut

20%



Partiolainen



40%

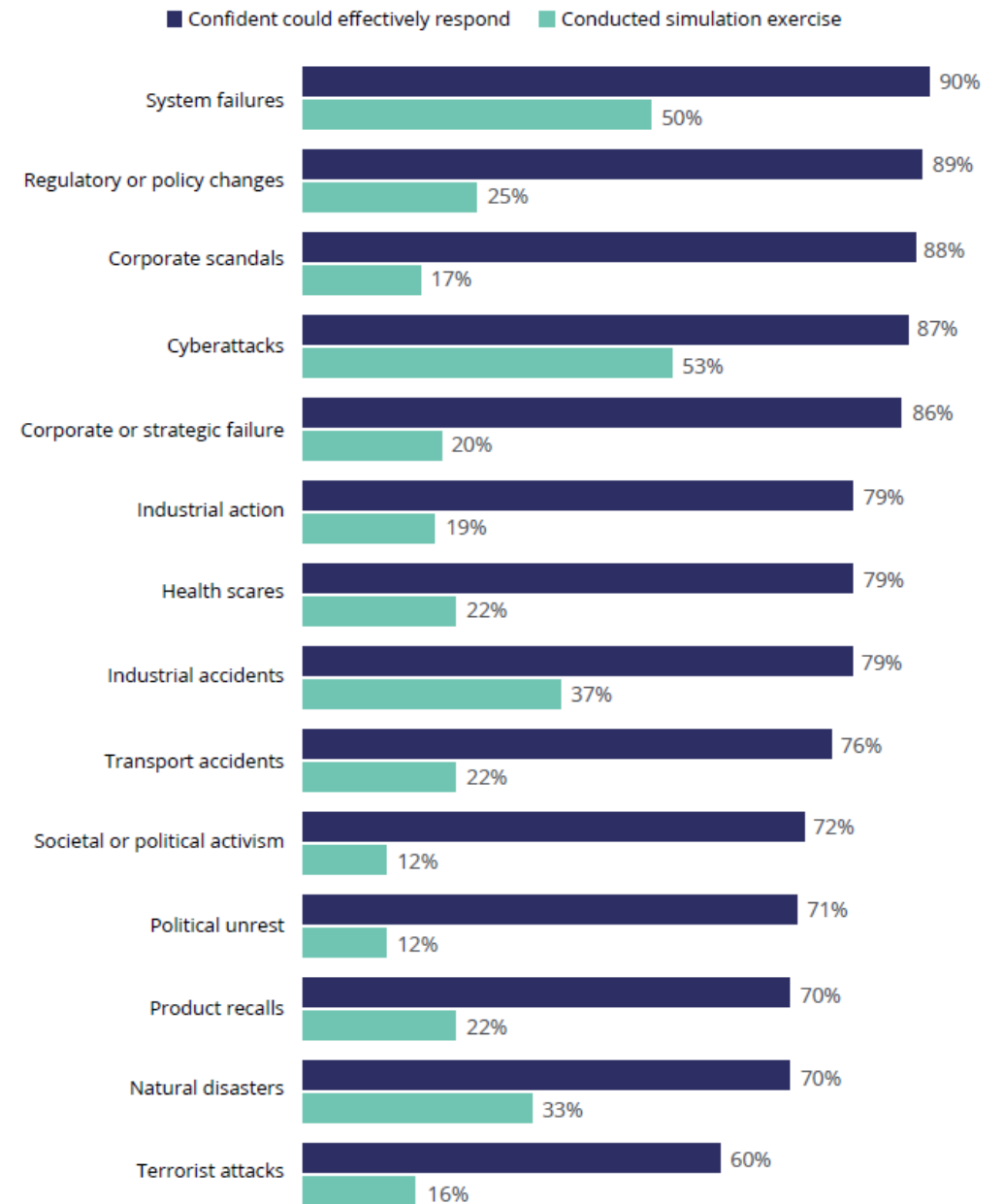
Nuorallakävelijä

40%



Strutsi

Luottamus omiin
kykyihin on
korkealla.
Yritykset eivät
ole kuitenkaan
valmistautuneet
kriisien
kohtaamiseen.



“

Mikään kriisi ei ole niin vakava, etteikö sitä voisi pahentaa huonolla valmistelulla ja heikosti hoidetulla viestinnällä.

—

Akuutissa kriisissä viestiminen

pohjoisranta
bcw

Kriisiviestinnän strategioita

Kieltäminen

- Kielto ja väitteiden todistaminen perättömiksi
- Tilanteen rauhoittaminen

Korjaaminen

- Korjaavista toimenpiteistä viestiminen
- Tilanteen rauhoittaminen ja anteeksipyyntö/pahoittelu

Vahvistaminen

- Vastuullisen toiminnan ja palvelun laadun korostaminen systemaattisella viestinnällä

Hyvää ja huonoa kriisiviestintää

Hyvää

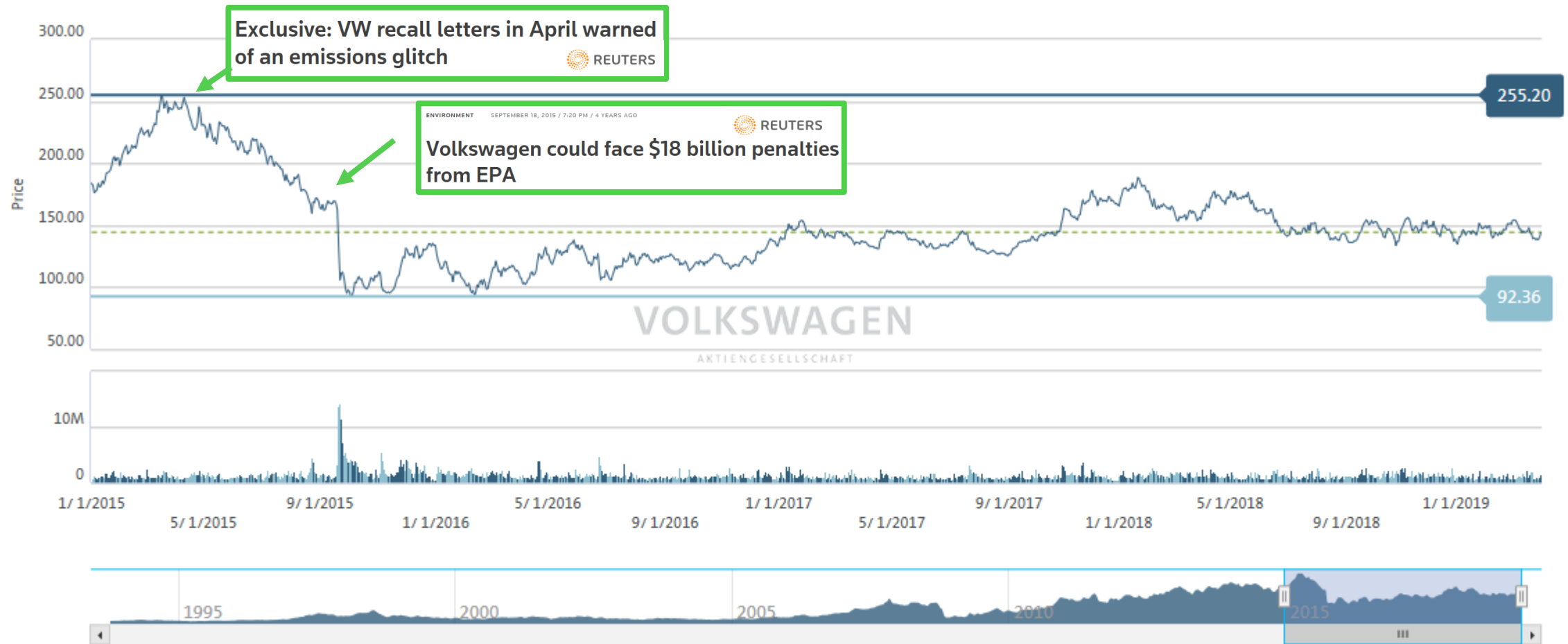
- Nopeat vastaukset
- Vastuunotto
- Oikeat faktat
- Aito ja rehellinen anteeksipyyntö
- Luovuus: *“Never waste a good crisis”*

Huonoa

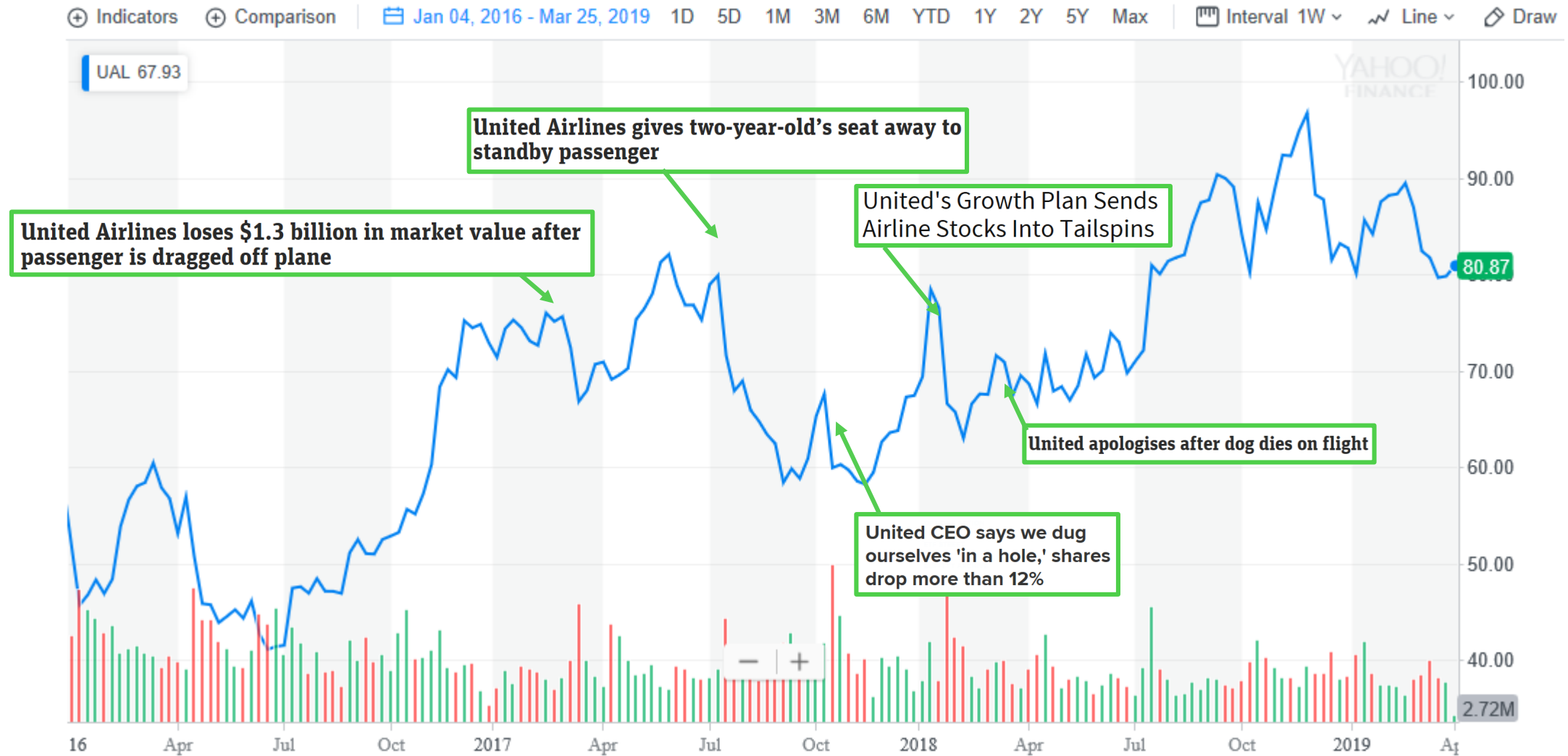
- Viipyvät vastaukset
- Aitouden puute
- Uskottavuuden puute
- Huonot sanavalinnat
- Spekulointi

Volkswagen

01/01/2015 - 04/01/2019



United Airlines



Kiitos!

Pohjoisranta BCW - viestintätoimisto,
joka kokoaa analytiikan, PR:n,
vaikuttajaviestinnän, talousviestinnän,
strategisen suunnittelun ja visuaalisen
tuotannon ammattilaiset yhteen.



+358 10 424 5900



www.pohjoisrantabcw.com

www.bcw-global.com



Kalevankatu 20, P.O.Box 1062

00101 Helsinki, Finland



Pohjoisranta BCW lyhyesti



Keskeiset palvelumme



TUTKIMUS



STRATEGINEN VIESTINTÄ



VAIKUTTAJAVIESTINTÄ



PR JA YRITYSVIESTINTÄ



SIJOITTAJAVIESTINTÄ



KRIISIVIESTINTÄ



VIESTINNÄN VALMENNUKSET



TUOTANNOT

Sijoittajaviestinnän palveluita pörssiyrityksille

Strateginen

- IR-tarinan luominen, kirkastaminen tai päivittäminen
- Listautuminen
- Erityistilanteiden viestintä; esimerkiksi strategiamuutokset, muutokset johdossa, yritysjärjestelyt, investoinnit/divestoinnit, saneeraukset
- Johdon valmennukset
- Sijoittajien näkemysten luotaus, erot yhtiön ja markkinan näkemyksissä
- Perception studyt (esim CMD:n yhteydessä)
- Peer group -analyysit
- Kriisiviestintävalmiuksien luominen ja simulaatio / harjoittelu

Operatiivinen

- IR-ohjelman luominen, aktivointi ja kehittäminen
- IR-työkalujen valinta / modernisointi – perinteisten välineiden rinnalle mm. some, blogit, podcastit, videot...
- Käytännön tuki yhtiön tärkeissä tilanteissa: listautuminen, osakeannit, muut omistusjärjestelyt, yrityskaupat, CMD, yhtiökokoukset jne.
- Taloudellinen raportointi: sparraus (prosessi & sisältö), toteuttaminen

Tiimissämme sijoittajanäkemys yhdistyy vahvaan viestintäosaamiseen

Anu Heinonen
Director, Financial
Communications & IR



Jukka Oksaharju
Senior Advisor



Esa Laurila
Partner, Co-founder



Sanna Silvennoinen
Account Supervisor

