



O QUE LEVA
À CRISE



Indisponibilidade de canais

A falta de canais adequados para o relacionamento com os eleitores pode dificultar a tratativa do problema e implicar em maior tempo para resolução do mesmo.



Falta de estrutura de inteligência

Além de entender sobre aquilo que orienta, o responsável pelo núcleo de inteligência deve ter conhecimento sobre como funciona a comunicação digital, sua linguagem, ferramentas de mensuração e sobre a relevância de cada perfil, para saber agir em momentos de crise.



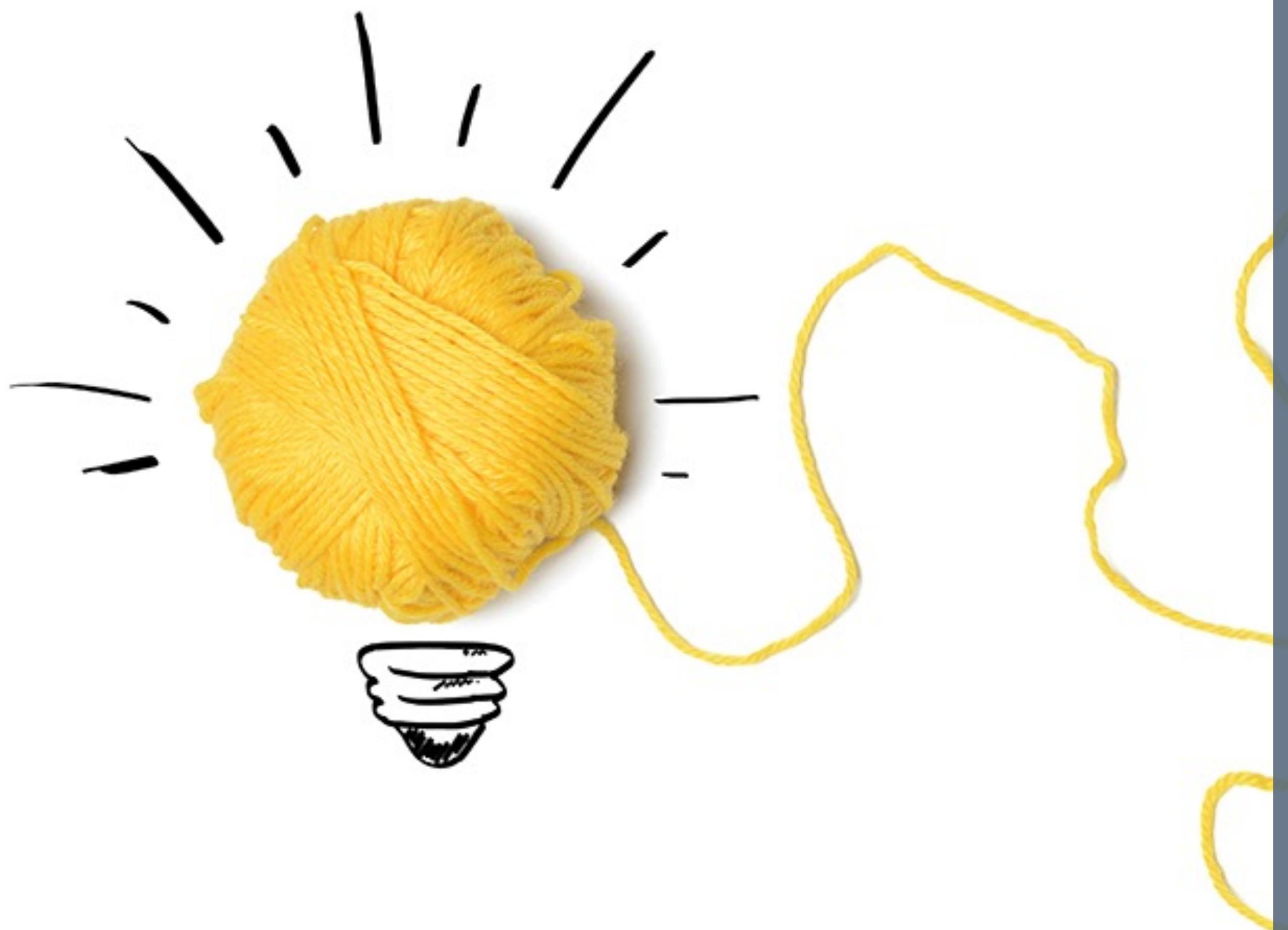
Tempo de resposta

Nem todo problema pode ter uma solução imediata, porém toda reclamação pode ter respostas em pouco tempo. Na internet, horas significam dias.



Postura

Um dos pontos que aborrece ainda mais aquele que já está insatisfeito é a sensação de estar sendo ignorado ou feito de idiota. Evite respostas padronizadas e mensagens que não ajudam em nada.



Solução

Em um primeiro momento o eleitor quer desabafar, quando a irritação passa ele deseja soluções eficazes, posteriormente, para reconstituir a relação, ele tem que ter a certeza ou indicativos de que o problema não voltará a ocorrer.