

BAUHAUS

globus

**BAUHAUS**

**Kontroverzní brněnský označnick,  
jeho revitalizace a reloakace do Ústí nad Labem**

**Krizová komunikace 2023**





# Výchozí situace

Společnost Bauhaus se rozhodla k výměně kontroverzního poutače u pobočky Brno – Štýřice. Ten zde byl umístěn od roku 2005 a od té doby byl i přes veškerá povolení předmětem veřejné i odborné diskuze, vizuálně zasahoval při příjezdu do města do dominant Petrova a Špilberku. V roce 2023 se společnost rozhodla poutač odstranit, zrekonstruovat a následně instalovat u nově chystané prodejny v Trmicích. Toto rozhodnutí, aniž by bylo oficiálně zveřejněno, bylo medializováno a vyvolalo značnou vlnu nevole mezi obyvateli Trmic i Ústí nad Labem.



# Relokace

Po oznámení demontáže nás ihned kontaktovali novináři s dotazem na budoucnost označníku. Zároveň z neformálních zdrojů získali zkreslené informace, které nereflektovaly skutečnou situaci. Novináři měli z neformálních zdrojů nepravdivé informace o umístění, velikosti i podobě poutače, stejně tak jako nerealistickou vizualizaci. Tento hoax, byť pravděpodobně neúmyslný, se začal šířit napříč brněnskými i ústeckými tituly i místními komunitami, které zvažovaly vytvoření petice proti označníku, a vyvolával ještě více negativních emocí.





# Cíle

Zajištění krizové komunikace v Jihomoravském a Ústeckém kraji

Minimalizace dopadu nepřesných informací v místních komunitách

Komunikace s lokálními i celostátními tituly

Práce s místními komunitami

Komunikace s místními stakeholdery

Zajištění bezproblémového otevření nové prodejny v Trmicích u Ústí nad Labem







# Strategie

Cílem naší strategie bylo v co nejkratší době předat novinářům a komunitě pravdivé informace a následně s nimi zůstat v kontaktu tak, aby věděli vždy jako první, jaká je situace. K situaci jsme přistupovali realisticky a očekávali jsme, že zmírnit negativní vlnu emocí u lokálních obyvatel bude předmětem dlouhodobých aktivit, a proto jsme jejich ukončení datovali k termínu otevření nové trmické prodejny na začátku srpna, tedy po 5 měsících.

- Interní krizový plán a krizový tým
- Krizový alert monitoring médií i sociálních sítí
- Detailní rešerše cílové skupiny Ústeckého a Jihomoravského kraje
- Rešerše historie celé situace
- Rešerše stakeholderů v Brně i Ústí, jejich oslovení
- Příprava podkladů
- Mediální trénink klienta



# Aktivita

V prvním kroku komunikace jsme okamžitě začali aktivně oslovovat jednotlivé lokální tituly, nabízeli jsme připravená vyjádření, propojení s jednatelem společnosti BAUHAUS i možnosti rozhovorů. Díky tomu jsme v médiích dostali prostor pro relevantní informace, které zpřesňovaly novou podobu poutače, který byl výrazně zmenšený a revitalizovaný.

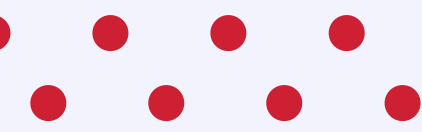






# Aktivity

Bohužel i přes uvedení informací na pravou míru bylo vnímání lokální komunity již zkresleno původními nepřesnými informacemi. Obyvatelé Trmic a Ústí nad Labem debatovali na sociálních sítích, volali po petici. Proto jsme se v druhé fázi komunikace spojili s nejvyššími představiteli měst - Janou Oubrechtovou, starostkou města, i s PhDr. Ing. Petrem Nedvědickým, primátorem Ústí nad Labem. Jednání probíhala i s místními úřady a spolky.

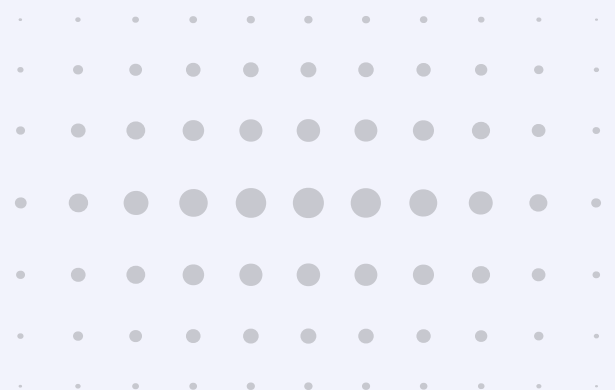






# Aktivita

Celá situace se uzavřela na tiskové konferenci při příležitosti otevření nového odborného centra. Předem jsme připravili několik krizových scénářů, s klientem jsme řešili taktické možnosti mediálního tréninku a nácvik krizových situací.





# Výsledky

Díky pečlivým rešeršům, pochopení lokálního trhu i připravenosti jsme dokázali změnit vnímání nového označníku a pozitivní přijetí nové prodejny mezi médii i veřejností. Tisková konference a následné otevření prodejny proběhlo bez sebemenšího problému a následně zcela utichly jakékoliv negativní emoce a od prvního dne se nový BAUHAUS stal oblíbeným místem lokálních kutilů.





# Summary

Zásah: více než 600 000 v Jihomoravském kraji (více než polovina cílové skupiny) a téměř 550 000 v Ústeckém kraji (dvě třetiny cílové skupiny)

Průběžné informace o vývoji situace v médiích: celkem 35 publikací

Informování o otevření nové prodejny po TK: celkem 21 výhradně pozitivních publikací, žádné negativní publikace

Minimalizace dopadů petice

Pozitivní přijetí nové prodejny i označníku

Upevnění pozice společnosti v místní komunitě i spolcích





BAUHAUS

globus

DĚKUJEME

**KNOWCOMM**

**Phone**

+420 774 547 902

**Email**

koutek@know.cz

**Website**

www.knowcomm.cz