

Sadržaj

Uvod.....	11
------------------	-----------

1. Pripremite se za moguće opasnosti	21
---	-----------

<i>Što može poći po zlu</i>	<i>21</i>
Uzroci mogućih kriza	22
Otkrivanje mogućih kriza.....	35
Moguće krize poredajte po važnosti.....	41
Sažetak.....	46

2. Što možete, izbjegnite.....	49
---------------------------------------	-----------

<i>Bolje spriječiti nego liječiti.....</i>	<i>49</i>
Pripremite sustavan program za izbjegavanje krize	53
Pripazite na znakove prijeteće krize.....	56
Najprije skočite, pa recite hop.....	59
Ne zaboravite na osiguranje	62
Sažetak.....	65

3. Planiranje za izvanredne situacije	67
--	-----------

<i>Kako se pripremiti danas za probleme sutra</i>	<i>67</i>
1. korak: Sastavite tim za planiranje.....	70
2. korak: Procijenite razmjere problema.....	72
3. korak: Načinite plan	74
4. korak: Iskušajte plan.....	77
5. korak: Ažurirajte plan.....	79
Jeste li spremni?	81
Primjer tvrtke koja se priprema za krizu	86
Sažetak.....	88

4. Kako prepoznati krizu.....	89
--------------------------------------	-----------

<i>Gdje ima dima, ima i vatre</i>	<i>89</i>
Različiti znakovi upozorenja.....	90
Zašto se često ne osvrćemo na upozorenja.....	96

Rješenja	100
Sažetak	104
5. Obuzdavanje krize	105
<i>Kako spriječiti da se loša situacija pogorša.....</i>	<i>105</i>
Pravilo broj 1: Djelujte brzo i odlučno	107
Pravilo broj 2: Neka vam ljudi budu na prvom mjestu	109
Pravilo broj 3: Budite na mjestu događaja	110
Pravilo broj 4: Neumorno komunicirajte	113
Kad ste u nedoumici, neka vas vodi ono što ste naučili, vaše vrijednosti i instinkti	118
Sažetak	120
6. Rješavanje krize.....	121
<i>Put oporavka</i>	<i>121</i>
Djelujte brzo.....	122
Stalno prikupljajte podatke	125
Neumorno komunicirajte.....	125
Dokumentirajte svoje aktivnosti	127
Po potrebi, služite se tehnikama upravljanja projektom	128
Budite vođa.....	134
Proglasite svršetak krize	139
Sažetak	140
7. Kako pridobiti medije	143
<i>Ispričajte svoju priču</i>	<i>143</i>
Budite pažljivi u odnosu s medijima	144
Uskladite poruku i vrstu medija s ciljanim skupinama	152
Najčešća pitanja	157
Sažetak	162
8. Učite iz iskustva	163
<i>Koristite svaku prigodu za učenje</i>	<i>163</i>

Proglasite završetak krize.....	165
Pohranite dokumentaciju vezanu za rješavanje krize.....	167
Usvojite naučeno gradivo	169
Sažetak.....	174

Dodatak A: Korisni provedbeni alati	177
--	------------

Dodatak B: Kako napisati priopćenje za tisak..	181
---	------------

Bilješke	185
-----------------------	------------

Preporuke za čitanje	189
-----------------------------------	------------

Kazalo.....	195
--------------------	------------

Bilješka o stručnom savjetniku	205
---	------------

Bilješka o piscu.....	207
------------------------------	------------