

# KRIZNO KOMUNICIRANJE:

primer Perutnine Ptuj ob pojavu  
ptičje gripe v Sloveniji

Branko Vodušek, direktor Dialog company  
Tanja Subotič, vodja projekta

Maribor, 16. marec 2006



**WWW:**  
[dialog-si.net](http://dialog-si.net)





# ODNOSI Z JAVNOSTMI V KRIZI

- V krizni situaciji se ustvari velika potreba po informiranju
- Porušeni so običajni kanali komuniciranja
- Ljudje izražajo močno potrebo po zagotovitvi varnosti
- Razlaga situacije pri posamezniku je pod močnim vplivom poročanja v medijih





# KAKO REŠEVATI KRIZO?

- Strategija reševanja krize je odvisna od tega, na kakšen način se problem pojavi:
  - ali smo krizno situacijo pričakovali ali nas je presenetila
  - ali se krizne situacije konstantno pojavljajo in (ne)rešujejo
  - ali je krizna situacija stalno prisotna oziroma se še krepi





# UPRAVLJANJE S KRIZO

- Za uspešno premagovanje krizne situacije obstaja samo ena strategija:

## PROAKTIVNO KOMUNICIRANJE





# KOMUNICIRANJE PP

- Vodstvo Perutnine Ptuj se zaveda, da učinkovito komuniciranje pomembno vpliva na utrjevanje podobe družbe in njenega ugleda v javnosti ter na uspešno reševanje kriznih situacij
- Svoje odnose z javnostmi gradi strateško in proaktivno, kar pomeni načrtovano in profesionalno, za kar se tudi nenehno izobražuje in usposablja
- Strokovni nosilec nalog komuniciranja, izobraževanja in svetovalca tudi v kriznih situacijah je agencija Dialog





# VPLIV IN NADZOR NAD INFORMACIJAMI

- V kriznih situacijah sta pomembna vpliv in nadzor informacij, kar pomeni organizirano delovanje in preventivno komuniciranje
- V primeru pojava ptičje gripe v Sloveniji smo pri komuniciranju Perutnine Ptuj upoštevali temeljna načela delovanja v krizni situaciji:...





# ...NAČELA KRIZNEGA KOMUNICIRANJA

1. Trening menedžmenta za komuniciranje v krizi
2. Izobraževanje oziroma predhodne priprave
3. Zavedanje o večplastnosti krizne situacije
4. Odprtost pri komuniciranju
5. Aktivno upravljanje





# 1. TRENING MENEĐŽMENTA

- Vodstvo PP se vloge medijev, ki jo imajo pri ustvarjanju in uničevanju ugleda, še predvsem v krizi, dobro zaveda
- Kriznega komuniciranja smo se v PP lotili že pred štirimi leti, ko smo za top in srednji menedžment pripravili več delavnic in treningov
- Skupine od 6 do 10 udeležencev so se na podlagi primerov več izmišljenih kriznih situacij poučile, kako ravnati ob krizi







# Od teorije k praksi...

- V praksi je vodstvo PP osvojena znanja o kriznem komuniciranju prvič preizkusilo marca 2004
- Predvsem hrvaško javnost je razburila vest o pozitivnem rezultatu analize prisotnosti gensko spremenjenega organizma v salami Mini Poli
- T.i. GMO afera je pomenila prvo mokro vajo kriznega komuniciranja Perutnine Ptuj pred pojavom ptičje gripe v Sloveniji





## 2. PREDHODNE PRIPRAVE

- Trening kriznega komuniciranja smo ponovili oktobra lani, ko se je na Hrvaškem pojavil prvi primer ptičje gripe
- Udeleženci delavnic so se pripravljali na in za konkretni primer





# 3. VEČPLASTNOST KRIZNE SITUACIJE

- Teoretična znanja in vaje kriznega komuniciranja smo ponovili na različnih delovnih mestih z različnimi javnostmi:
  - mediji oz. splošna javnost
  - zaposleni
  - rejci in kooperanti
  - lokalna skupnost
  - strokovna javnost
  - različne interesne skupine





## 4. ODPRTOST PRI KOMUNICIRANJU

- Nikoli nismo posredovali informacij, ki niso bile 100 % točne
- Vedno smo se sklicevali na aktualna znana dejstva
- Uporabljali smo razlago kronologije situacije
- Odgovarjali smo na vsa novinarska vprašanja





# Hiter odziv in pomembnost prvih 24 ur

- V nedeljo, 12. 2. 2006, Evropska komisija sporoči sum ptičje gripe v Sloveniji:
  - ob 14:30 smo prejeli prva vprašanja novinarjev
  - odgovorili smo jim v 30 minutah
  - tistim, ki so želeli, smo omogočili stik z našimi kooperanti
- Prvi dan krize se je na nas obrnilo še 20 novinarjev, odgovore so dobili najkasneje v eni uri
- Prihodnje dni je odgovore želelo v povprečju 50 novinarjev na dan





## 5. AKTIVNO UPRAVLJANJE

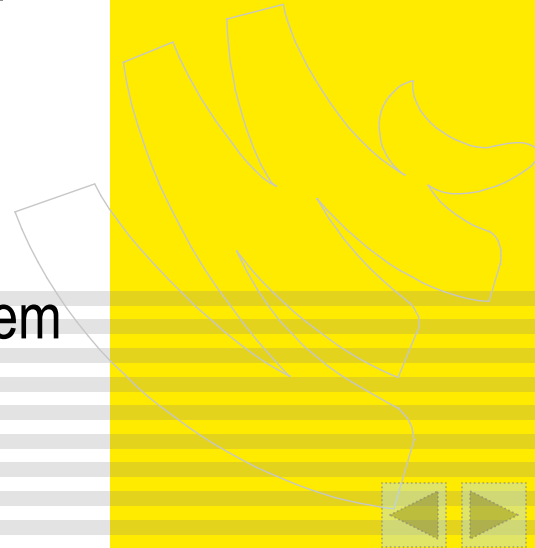
- Zahteva vsakemu menedžmentu je, da vsako krizo aktivno upravlja
- Krizna situacija ni nekaj, kar bo minilo samo po sebi, saj so krizni elementi vsestransko in pogosto na preži
- Uporabljena orodja v primeru kriznega komuniciranja PP ob pojavu ptičje gripe v Sloveniji: ...





# Naša sporočila skozi različna orodja

- Ptičja gripa je bolezen divjih ptic
- PP je že avgusta lani uvedla restriktivne ukrepe, karantensko zaprla svoje živali, omejila gibanje tako živali kot ljudi ter sredstev. Ob takšnih sprejetih in dosledno izvajanih ukrepih virus ne more vdreti v proizvodnjo
- Uživanje perutninskega mesa in izdelkov je povsem varno, zato ni razloga, da bi perutnino umaknili z jedilnikov





# Novinarska konferenca

- V četrtek, 16. februarja, je prvi pooblaščen laboratorij v Padovi potrdil virus H5N1 v Sloveniji
- Isti dan Perutnina Ptuj skliče novinarsko konferenco
- Informator je dr. Roman Glaser, predsednik uprave in generalni direktor Perutnine Ptuj
- Uprava Perutnine Ptuj javno uživa pečenega ptujskega piščanca







Člani uprave Perutnine Ptuj





# Odgovori na vprašanja in SZJ-ji

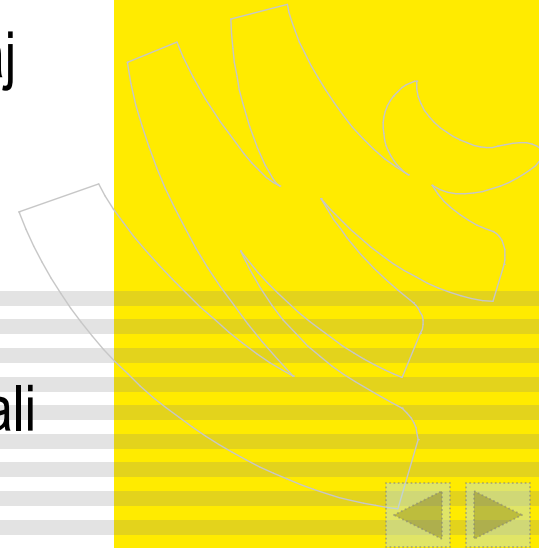
- Naši ključni komunikacijski orodji za nadaljnje posredovanje informacij sta bili:
  - odgovori na novinarska vprašanja
  - sporočila za javnost (ob vsaki aktualnosti)
- Cilj je bil javnost osveščati o visoki kakovosti in popolni varnosti uživanja perutninskega mesa in izdelkov blagovnih znamk PP ter predstaviti že predhodno sprejete ukrepe, ki to zagotavljajo
- Cilj je bil tudi umiriti nepotrebno paniko med ljudmi





# PR članki, radijski spot, kontaktne oddaje

- Javnost smo k uživanju perutninskega mesa in izdelkov PP, ki so popolnoma varni in odličnega okusa, nagovarjali tudi preko PR člankov, ki so bili objavljeni v osrednjih slovenskih tiskanih medijih
- 3 tedne so se 5 x na dan na mreži radijskih postaj predvajali radijski oglasi
- Na lokalnih radijskih postajah smo pripravljali 15-minutne kontaktne oddaje, kjer smo odgovarjali tudi na vprašanja poslušalcev





## Perutnina Ptuj zagotavlja!



**Nobene nevarnosti ni, da bi se ptičje gripe nalezli z uživanjem perutninskega mesa!**

### **Pa še to:**

V naši prehrani ne jemo surovega perutninskega mesa, ampak ga pečemo, kuhamo ali cvrimo, torej termično obdelamo vsaj na temperaturi 70° C, ko se uničijo vsi virusi. Dodaten argument torej, da perutninsko meso se nadalje brezskrbno uživamo!



www.perutnina.com

KER JE PERUTNININO ZDRAVO, VARNO IN OKUSNO

### **Perutninsko meso in izdelki Perutnine Ptuj so popolnoma varni, zdravi in visoke kakovosti!**

V Perutnini Ptuj smo že zdavnaj na prvo mesto postavili zdrave, v celotnem vrseinem in predelovalnem procesu. Št stoletno tradicijo dela in specializacije v perutninski dejavnosti tudi v obdobju pojave ptičje gripe pri dveh vodnih pticah še bolj strogo upravljamo vse postopke vaje in priprave perutninskega mesa in mesnih izdelkov. Zato z gotovostjo in polno odgovornostjo zbirjemo meso in izdelke Perutnine Ptuj uživamo zato, ker **vermo, kaj jemol!**

Naš proizvodni proces, od valnih jajc, krmi in vaje piščancev do pakiranja in distribucije perutninskega mesa, je v celoti sledljiv in nadzorovan ter povsem zaščiten pred kakršnikoli zunanjimi vplivi. Niti vodne ptice ali druge živali niti nepooblaščen osebe nimajo stika z našimi jati. Vse postopke nadzorujemo s številnimi svojimi strokovnjaki ter strokovnjaki uradnih institucij, ki delujejo po strogi slovenskih in mednarodnih prehranskih standardih.



Kjub temu pa smo v Perutnini Ptuj sistem varovanja in preprečevanja stikov z rogo perutnine še dodatno nadgradili do te stopnje, da nihče od naših 2500 sodelavcev na svojih domovih nema perjad niti kot hišne ljubljence.

Zato Vam še enkrat zagotavljamo **Meso in izdelki Perutnine Ptuj so popolnoma varni, zdravi in okusni! Zanesljivo vredni Vašega zaupanja!**



Perutnina Ptuj

Zdravje vedno postavljamo na prvo mesto!





# Obisk kmetijske ministrice

- 22. februarja je vladna delegacija obiskala Spodnjepodravsko regijo
- Na delovnem obisku v PP je bila kmetijska ministrica Marija Lukačič, ki je z javnim uživanjem ptujskega piščanca izkazala zaupanje v izdelke iz PP
- Delovno srečanje v Šolskem centru Ptuj so z okusnimi pečenimi piščanci iz Perutnine Ptuj zaokrožili tudi šolski minister Milan Zver in podravski ravnatelji šol





Marija Lukačič in dr. Roman Glaser





# Javna razprava v Državnem svetu

- Na naš predlog in glede na aktualnost dogodkov v zvezi s ptičjo gripo v Sloveniji je DS organiziral javno razpravo z naslovom “Ptičja gripa v Sloveniji”
- Strokovne vidike so predstavili:
  - dr. Vida Čadonič Špelič, dr. Olga Zorman Rojs, mag. Franci But, mag. Bety Breznik, dr. Marko Volk, dr. Alenka Kraigher, dr. Dražigost Pokorn, dr. Božidar Žlender, dr. Roman Glaser, g. Boris Jež, GZS GIZ Meso izdelki





Dr. Roman Glaser: »Slovenski pridelovalci in država s strogimi ukrepi dobro skrbijo, da preženejo možnost stika virusa s perutnino. To daje ključno zagotovilo, da v Sloveniji preskoka virusa z vodnih ptic na perutnino ne bo.«



Dr. Dražigost Pokorn: »Izogibanje perutninskemu mesu nima razumne podlage!«



Dr. Božidar Žlender  
»Meso ima v prehrani človeka pomembno vlogo. Da je perutninsko meso nevarno, je psihološki vidik, ki pa v stroki nima podlage.«





# Perutninar

www.perutnina.com

ČASOPIS SKUPINE PERUTNINA PTUJ, LETO XXXIX, NOVEMBER 2005, številka 4



UVODNIK

## Spoštovani sodelavci in partnerji, ljubitelji živil Perutnine Ptuj, cenjeni potrošniki!

**Verjamemo, da ste se v skrbi za zdravo, varno in kvalitetno hrano že velikokrat prepričali, da je Perutnina Ptuj vzpostavila najvišje standarde kakovosti in nadzora nad vsemi fazami pridelave, vzreje, obdelave perutninskega mesa in predelave v številne popularne izdelke.**

e-mail: dr.glaer@perutnina.si

Tudi v času, ko se je ptičja gripa pojavila pri domačih kurah v oddaljeni Aziji, v Vietnamu, na Tajskem in še v nekaterih državah, pri drugih pticah pa tudi bližje v Evropi, v Perutnini Ptuj zagotavljamo popolno varnost pred možnimi zunanjimi vplivi na katerokoli fazo naših vzrejnih in predelovalnih postopkov.

Vi naši postopki se odvijajo v sistemu popolne sledljivosti vseh surovin, živali, mesa in izdelkov. V vseh fazah je vzpostavljen nadzor po mednarodnem sistemu HACCP, ter vseh drugih standardih kakovosti. Perutnina Ptuj je znana tudi po tem, da ima vzpostavljene sisteme kontrole kakovosti, ki so še strožji od večine predpisov, veljavnih na območju EU.

Že letos poleti smo vzpostavili režim, ki preprečuje vpliv nenadzorovanih pojavov na celotni proces vzreje, predelave in transporta v Perutnini Ptuj, vključno z virusi. Poleg tega pa živimo v okolju s prehranskimi navadami, ki perutninsko meso in izdelke vedno pripeljejo do krožnikov šele po ustrezni toplotni obdelavi: pečenje ali kuhanje se odvija na temperaturi bistveno večji od 70°C, ki uničuje vse viruse.

Pri tem smo upoštevali stoletne izkušnje Perutnine Ptuj pri vzreji in predelavi perutninskega mesa in vzpostavili režim popolne fizične in bakteriološke zaščite proizvodnih in predelovalnih obratov.

Ponovno smo opozorili na najstrožje spoštovanje določil, ki preprečujejo tudi kakršnekoli vplive nenadzorovanih domačih rej perutnine, na sistem vzreje in predelave v Perutnini Ptuj.

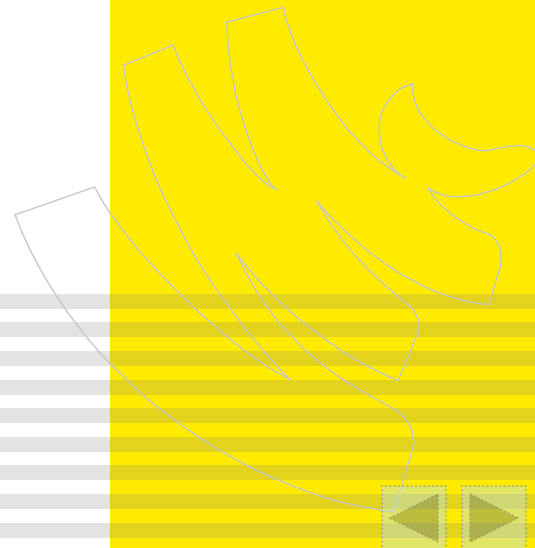
V lastnih laboratorijih, kjer vsako leto opravimo skoraj sto tisoč različnih analiz, spremljamo vse faze priprave krme, vzreje in predelave s kemijskimi in bakteriološkimi analizami; veterinarska ambulanta pa skrbi za zdravje jati in izvajanje varnostnih ukrepov na farmah pri kooperantih po vsej državi.



Sprejete aktivnosti zagotavljajo varnost in kakovost, ter brezskrbnost pri uživanju mesa in izdelkov Perutnine Ptuj, mesa in izdelkov najvišje kakovosti in slovenskega porekla.

Šmo največje mesopredelovalno podjetje v državi, pa tudi poslovni sistem z najboljši izpopolnjenimi rešitvami zagotavljanja standardov varne in okusne hrane za vse priložnosti.

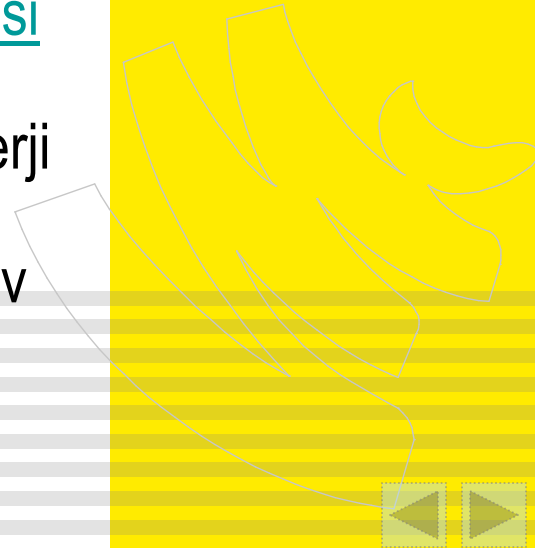
Dr. Roman Glaer, dr. vet. med.  
predsednik uprave in generalni direktor  
Perutnine Ptuj d.d.





# Druga uporabljena komunikacijska orodja

- 080 28 30 - vzpostavili smo brezplačno telefonsko številko, kjer klicateljem odgovarjamo na vprašanja v zvezi z varnostjo našega mesa in izdelkov
- Ažuriranje vsebin spletnega portala PP [www.perutnina.com](http://www.perutnina.com) ter odgovarjanje na vprašanja, poslana preko elektronske pošte [info@perutnina.si](mailto:info@perutnina.si)
- Stalno vzdrževanje kontaktov s poslovnimi partnerji
- Izobraževanje in sprotno informiranje zaposlenih v PP in zunanjih sodelavcev
- B2B komuniciranje





# Uspešnost kriznega komuniciranja

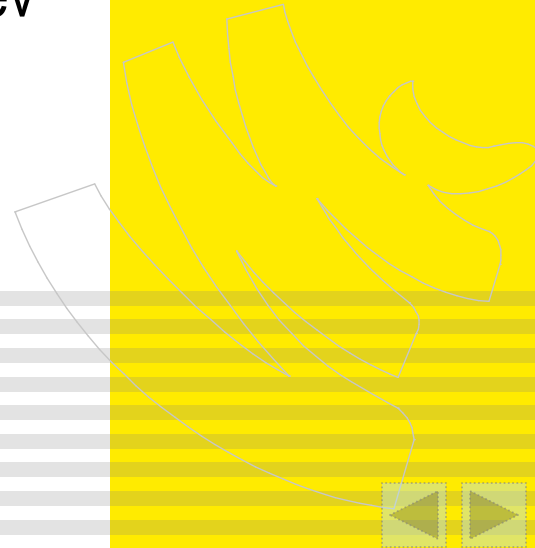
- Minimizirali smo izpad na prodajnem segmentu
- Obdržali smo ugled in pozicijo Perutnine Ptuj kot proizvajalca, čigar meso in izdelki so popolnoma varni, visoke kakovosti in še vedno odličnega okusa





# Krizno komuniciranje še ni zaključeno!

- Stalno spremljamo dogajanja
- Smo v stalni pripravljenosti na morebitno ponovno zaostroitev razmer
- Vzdržujemo stalne kontakte s predstavniki medijev
- Analiziramo ves potek uspešnosti kriznega komuniciranja in načrtujemo njegovo nadgradnjo
- Pripravljamo revijo z naslovom “Hrani me z ljubeznijo!”



**HVALA ZA POZORNOST!**



**Di@log**  
COMPANY

**WWW:**  
[dialog-si.net](http://dialog-si.net)

