

# Comment gérer une crise e-réputation en 5 étapes



Tout le monde fait des erreurs. Malheureusement, certaines de ces erreurs sont plus mauvaises que d'autres. Dans le monde professionnel, peu importe votre expérience ou bien le sérieux de votre travail effectué, vous connaîtrez sans doute dans votre carrière au moins une de ces cinq erreurs de niveau de crise présenté dans cet article.



On retrouve souvent des fautes de frappe comme des coquilles lors d'envoi de courriers électroniques ainsi que des malentendus qui sont rarement une cause de préoccupation majeure pour l'entreprise, ce qui est bien sûr néfaste afin de garder une bonne réputation.

Lorsque vos erreurs provoquent une échéance manquée, engendrant un coût important pour la société, ou bien d'une mauvaise relation établie avec un client, il est normal de paniquer. Après une telle erreur, en fonction de votre histoire et de la culture de votre entreprise, l'ensemble de votre travail pourrait être remis en cause.

Cependant, paniquer est la pire chose que vous pouvez faire. Toutes les erreurs ne sont immédiatement pas réparables suivant leur seuil de gravité, mais elles peuvent être toutes récupérables grâce à plusieurs solutions adaptables à chaque problème précis.

La prochaine fois que vous vous trouvez dans une situation professionnelle embarrassante à cause d'une des erreurs de niveau de crise citée plus bas, prenez le temps d'analyser ces cinq étapes essentielles :

#### 1 ATTÉNUER UN NIVEAU DE CRISE EN RÉAGISSANT RAPIDEMENT

Il est nécessaire de réagir vite lorsqu'un niveau de crise fait son apparition, en effet, dans toutes les situations le temps de réaction est décisif afin de faire face de manière efficace.

Par exemple, si vous avez une fuite au niveau de votre tuyauterie, il est préférable de contacter un plombier dans les meilleurs délais avant que ce problème s'accroisse et devienne par conséquent plus difficile à réparer, et donc plus coûteux.

De même si vous avez envoyé des emails par erreur comprenant des informations erronées par exemple, ou bien qu'une pièce soit défectueuse dans votre machine production, le premier réflexe à avoir serait d'éviter de nouveaux dégâts en cessant la production afin de réparer la pièce en question.

Il est également possible de réparer provisoirement une pièce abîmée afin de gagner du temps pour s'équiper de solutions plus coûteuses, mais ce procédé aboutit rarement à une réparation à long terme significative. Elles aideront à réduire les dégâts que vous devrez réparer.

#### 2 FAITES UNE EVALUATION DES DÉGÂTS RECENSÉS

Ensuite, faites de votre mieux afin de faire un inventaire de toutes vos erreurs causées avec minutie. Cela évitera que vous vous retrouviez dans une situation stressante à cause des répercussions qu'une erreur peut provoquer lorsque son niveau de complexité n'est pas bien analysé.

Écrivez une liste de tous les domaines affectés par l'erreur et attribuez un classement ou une valeur au degré de dégâts commis, ainsi que le coût éventuelle d'une réparation. Par ce biais, vous serez dans de meilleures conditions pour gérer au mieux les erreurs rencontrées, tandis que le système de classement vous donnera une indication claire et précise sur les problèmes à traiter en priorité.

#### 3 INFORMEZ LES SERVICES CONCERNÉS

Dissimuler toute erreur serait une mauvaise idée. En effet, prendre en charge une problématique à l'avance serait plus respectable et bénéfique à votre réputation.

Tenez informé dès que possible des problèmes rencontrés à votre patron, votre superviseur, votre client, ou vos partenaires afin d'éviter toute répercussion aggravée.

Il ne suffit pas simplement d'admettre que vous avez fait une erreur. Vous devrez aussi expliquer que vous êtes dans le processus de réunir un plan d'action afin de résoudre une erreur rencontrée. Si vous avez besoin de plus de détails pour finaliser votre tâche, ou bien que vous avez besoin de conseils précis émis d'un de vos supérieurs.

L'étape suivante est peut-être la plus importante, bien qu'elle soit l'avant dernière à lire.

#### 4 INVENTEZ UN PLAN D'ACTION EN TENANT INFORMÉS VOS INTERLOCUTEURS

Votre plan d'action ne devrait pas être réactionnaire, en effet la seule mesure réactionnaire que vous devez prendre est celle qui atténue ou empêche de nouveaux dégâts. Votre plan d'action se doit d'être soigneusement réfléchi sérieusement. Votre but est de rectifier chaque erreur causée, il est préférable également d'y inclure des excuses pour le coût estimé des options de rétablissement entreprises auprès de la société, ainsi qu'envers les clients, fournisseurs et tout autres personnes qui auraient été affectés par votre erreur.

Commencez à exécuter votre plan d'action aussi rapidement et efficacement que possible sans mettre en péril la force ou l'intégrité de votre plan.

Il est également une bonne idée de remonter vers les services concernés en leur faisant savoir que vous êtes officiellement dans le processus de rectifier l'erreur. Une telle mise à jour de statut peut apaiser de nombreuses préoccupations, tout en disant long sur votre aptitude à la récupération d'une crise, ce qui est excellent pour la suite de votre carrière.

#### 5 APPRENEZ À PRENDRE DES MESURES DE PRÉCAUTION

Enfin, une fois que votre plan d'action est finalisé ou bien qu'il se trouve dans les étapes finales d'exécution, il est nécessaire de prendre du temps pour apprendre de votre erreur. Pourquoi est-ce arrivé ? Ce qui vous a poussé à prendre cette décision et quelles circonstances l'ont motivée ?

Ces types de questions vous aideront à identifier la cause de l'erreur, ce qui vous aidera à comprendre la nature du problème dans son ensemble afin d'éviter d'autres erreurs semblables qui pourraient refaire surface à l'avenir.

À moins que vous n'ayez fait quelque chose de vraiment grave, une erreur ne vous coûtera pas votre carrière ni votre réputation si cela ne devient pas répétitif.

Essayez de ne pas trop vous soucier des conséquences que pourrait apporter une erreur, mais dirigez tous vos efforts à améliorer vos performances pour ne plus que ça se reproduise. Vos actions entreprises pour corriger l'erreur sont plus éloquents que vos erreurs commises, il est donc primordial de faire preuve de prudence et de faire tout en votre pouvoir afin de corriger efficacement une erreur de niveau de crise.

Réagissez à cet article

Source : *Comment gérer une crise e-réputation en 5 étapes – REPUTATION PROTECT*