[CONFIDENTIAL / EXECUTIVE BRIEFING]

Crisis Marketing Playbook

Van Reputatieschade naar Vertrouwensherstel in 72 Uur

Waarom snelheid, regie en transparantie beslissend zijn voor de moderne CMO.



frank.news

Extreme stresstest voor reputatiemanagement: De Dubai casus

Het hoogseizoen als ultieme test of een zorgvuldig opgebouwd imago bestand is tegen oorlogsdreiging.

DE DREIGING

7 Maanden

regionale oorlogsdreiging

500

raketten afgevuurd

2.000

drones ingezet

Impact risico: Stilstand van de toeristische, vastgoed- en handelsmotor in het hoogseizoen.

DE RESPONS

96% geneutraliseerd

Overheidsgestuurde contentregie.

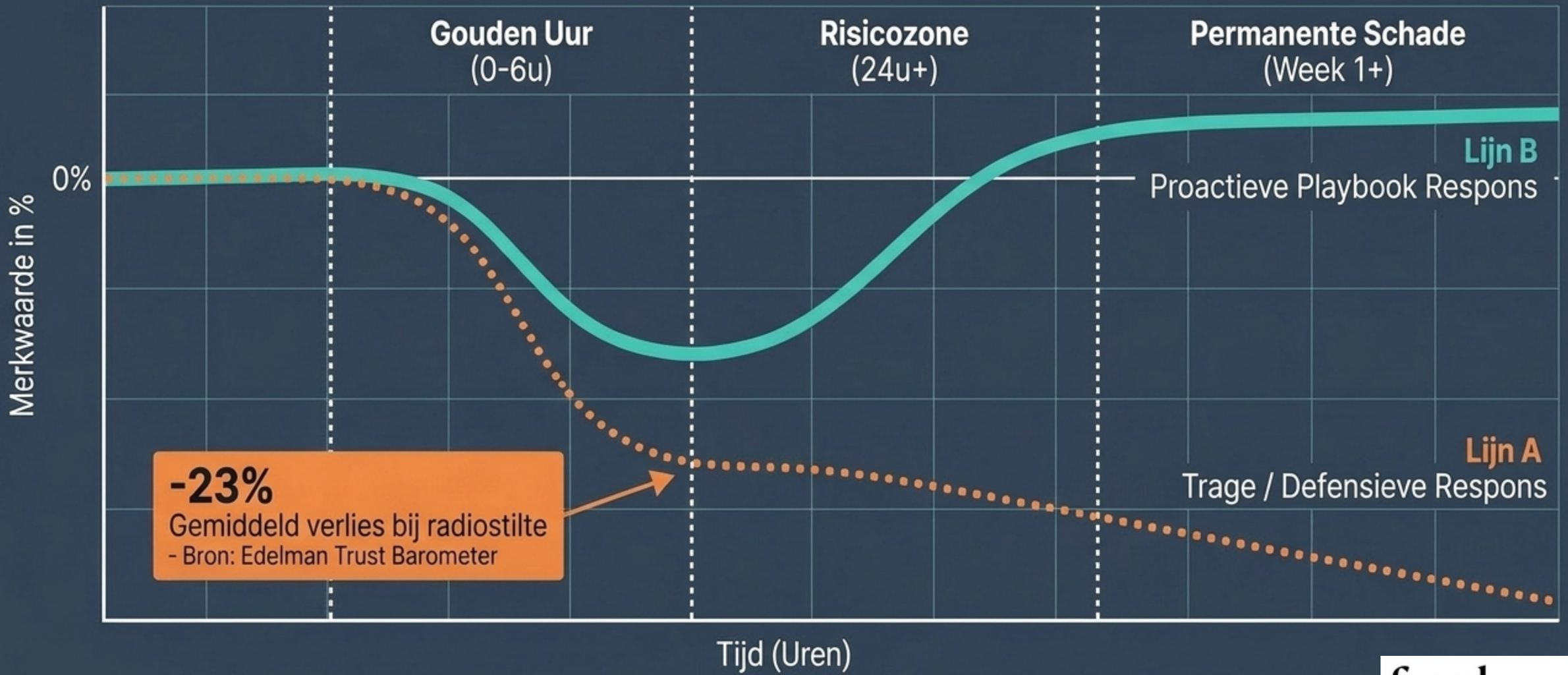
Influencers als staatsinstrument
(verwijdering negatieve beelden).

Focus op keiharde 'business as usual' bewijsvoering.

frank.news

De prijs van trage crisisrespons is onmiddellijk merkwaarde-verlies

Tijd is de meest kritieke factor. Wachten op alle feiten resulteert in het verlies van de verhaallijn.



frank.news

Het 72-Uur Herstel Framework

Vijf fasen van acute schadebeperking tot het stimuleren van nieuwe vraag.



frank.news

0-6 Uur

Fase 1: Triage en het doorbreken van de radiostilte

Radiostilte staat gelijk aan een schuldbekentenis. Beken binnen zes uur kleur.



- ☑ Crisis response team geactiveerd.
- ☑ Feiten geïsoleerd van geruchten.
- ☑ ‘First Statement Protocol’ geïmplementeerd. Geen radiostilte.

frank.news



6-24 Uur

Fase 2: Het informatie-vacuüm proactief vullen

Als het merk niet communiceert, vullen critici en algoritmes de leegte met desinformatie.

Pers/Media

Feitelijke updates & woordvoering.

Social Media

FAQ's en community management.

The Command Center
(Single Source of Truth)

Interne Comms

Instructies voor medewerkers.

Partners/B2B

Continuïteitsgaranties.

Focus op **Third-Party Validation:** Zoek externe experts of instanties die jouw narratief objectief kunnen bevestigen.

frank.news

24-72 Uur

Fase 3: Geruststelling door onomstotelijk bewijs

In tijden van crisis wantrouwen consumenten PR-teksten. Bewijs verslaat woorden.

WOORDEN	BEWIJS
Aanpak Klassiek PR-jargon, persberichten, defensieve beloftes.	**Aanpak** Visueel bewijs (livestreams, onbewerkte video's), onafhankelijke veiligheidsgaranties, strategische influencer seeding voor authentieke validatie.
Resultaat Wordt door consumenten genegeerd, geblokkeerd of als 'spin' ervaren.	**Dubai Casus Data** Gebruik van drone footage van volle stranden om 'business as usual' te staven.
	Resultaat Directe acceptatie door het publiek, neutralisatie van angst.

frank.news

Dag 3-7

Fase 4: Tactische activatie van de commerciële motor

Historisch herstel duurt 1-2 jaar. Actieve vraagstimulering comprimeert dit tot weken.



Historisch Perspectief:

Bestemmingen als Turkije (2016), Egypte (2015) en Sri Lanka (2019) zagen zonder agressieve incentives pas na 1 tot 2 jaar geleidelijk herstel.

Regie versnelt de tijdlijn.

frank.news

Week 2-8

Fase 5: Het narratief kantelen naar onbreekbare merkveerkracht

Een succesvol opgeloste crisis is geen reset naar nul, maar een multiplicator voor merkwaarde.

Schok
Kwetsbaarheid geopenbaard.

Erkenning
Fouten toegeven & transparantie bieden.

Oplossing
Snel en daadkrachtig ingrijpen.

Innovatie & Veerkracht
De communicatie verschuift van 'We hebben het opgelost' naar 'We zijn nu veiliger/sterker dan ooit'.



Key Insight Bar: Transitie van crisis-marketing terug naar brand-marketing.

frank.news

Vertaalslag naar de EU: Regie door overtuiging, niet door censuur

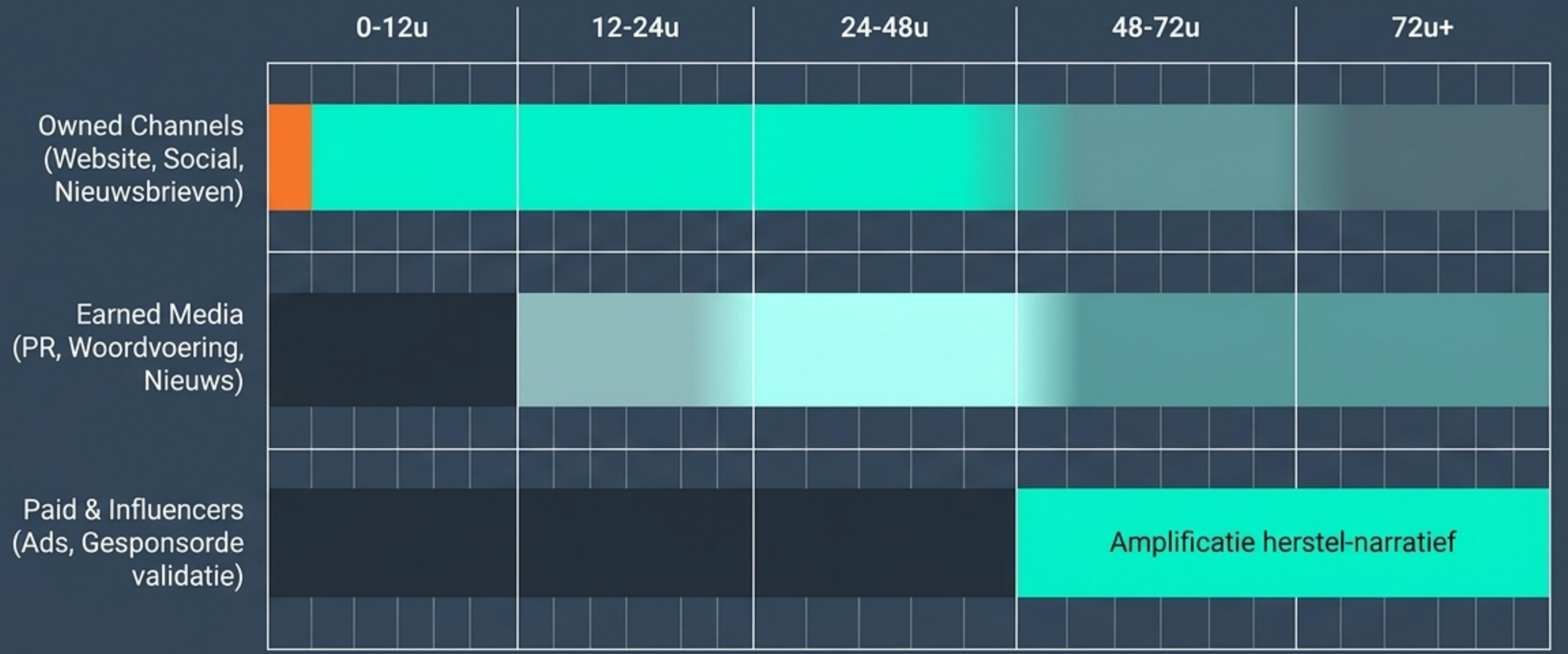
In vrije mediamarkten is dwingen illegaal; radicale transparantie en co-creatie zijn de enige hefbomen.



frank.news

Omnichannel regie: Het juiste kanaal op het exacte juiste moment

Betaald adverteren tijdens acute paniek werkt averechts. Fasering is essentieel.



frank.news

Crisis Landmijnen: Zeven fatale fouten die merkschade permanent maken

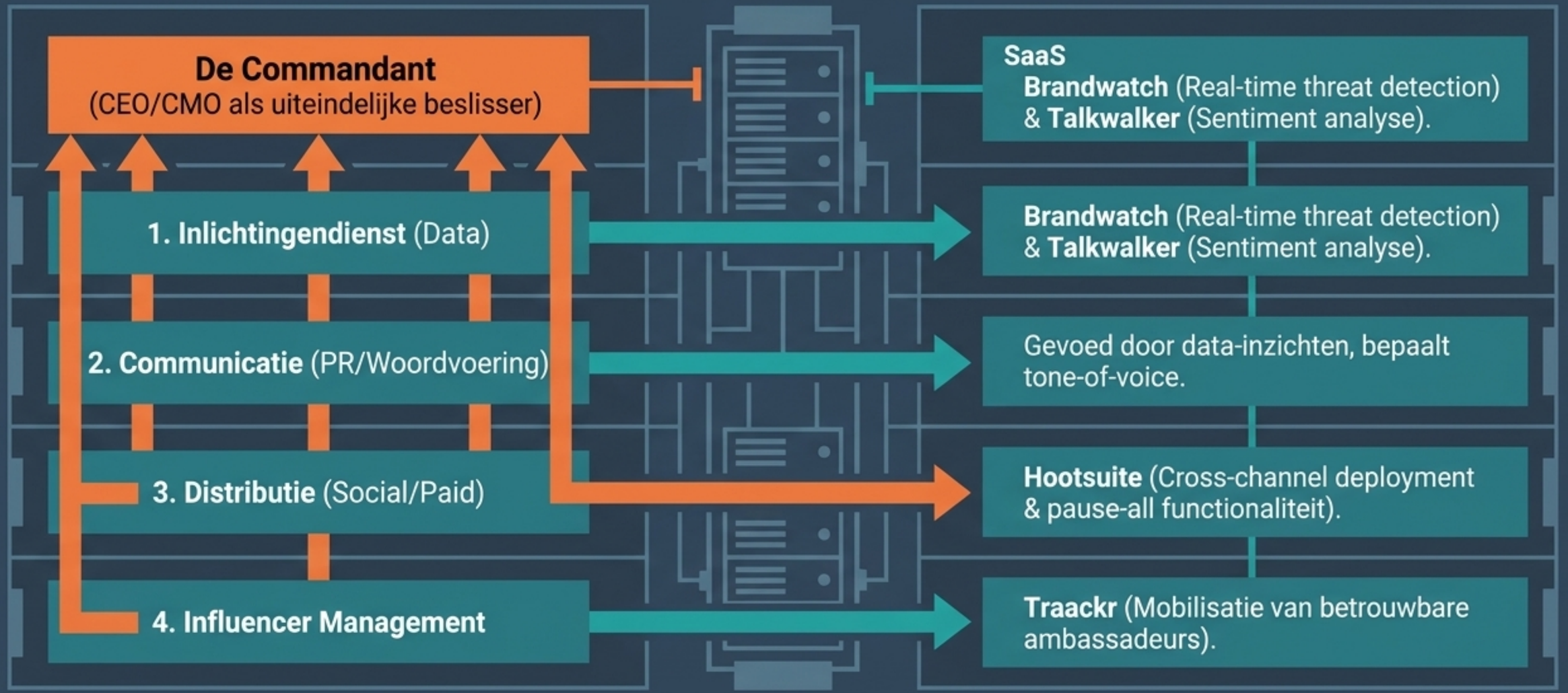
In een crisis breekt gedrag het merk sneller dan het oorspronkelijke incident.

Fout (DON'T)		Oplossing (DO)
✕ Stilte	→	✓ Direct inbreken met een holding statement.
✕ Defensieve slachtofferrol	→	✓ Neem onvoorwaardelijk eigenaarschap.
✕ Gebrek aan empathie	→	✓ Mensen boven processen (excuses, geen 'if you were offended').
✕ Koud, juridisch taalgebruik ('No liability')	→	✓ Menselijke, toegankelijke tone-of-voice (Legal adviseert, Marketing schrijft).
✕ Inconsistente boodschappen	→	✓ Één centrale 'Source of Truth'.
✕ Medewerkers vergeten	→	✓ Informeer intern vóór extern.
✕ 'Business as usual' advertenties laten doordraaien	→	✓ Pauzeer alle geautomatiseerde performance campagnes onmiddellijk.

frank.news

De Architectuur van de War Room: Teamrollen en Tech Stack

Succesvolle crisisrespons is geen onderbuikgevoel, maar een technologisch ondersteund, gestructureerd proces.

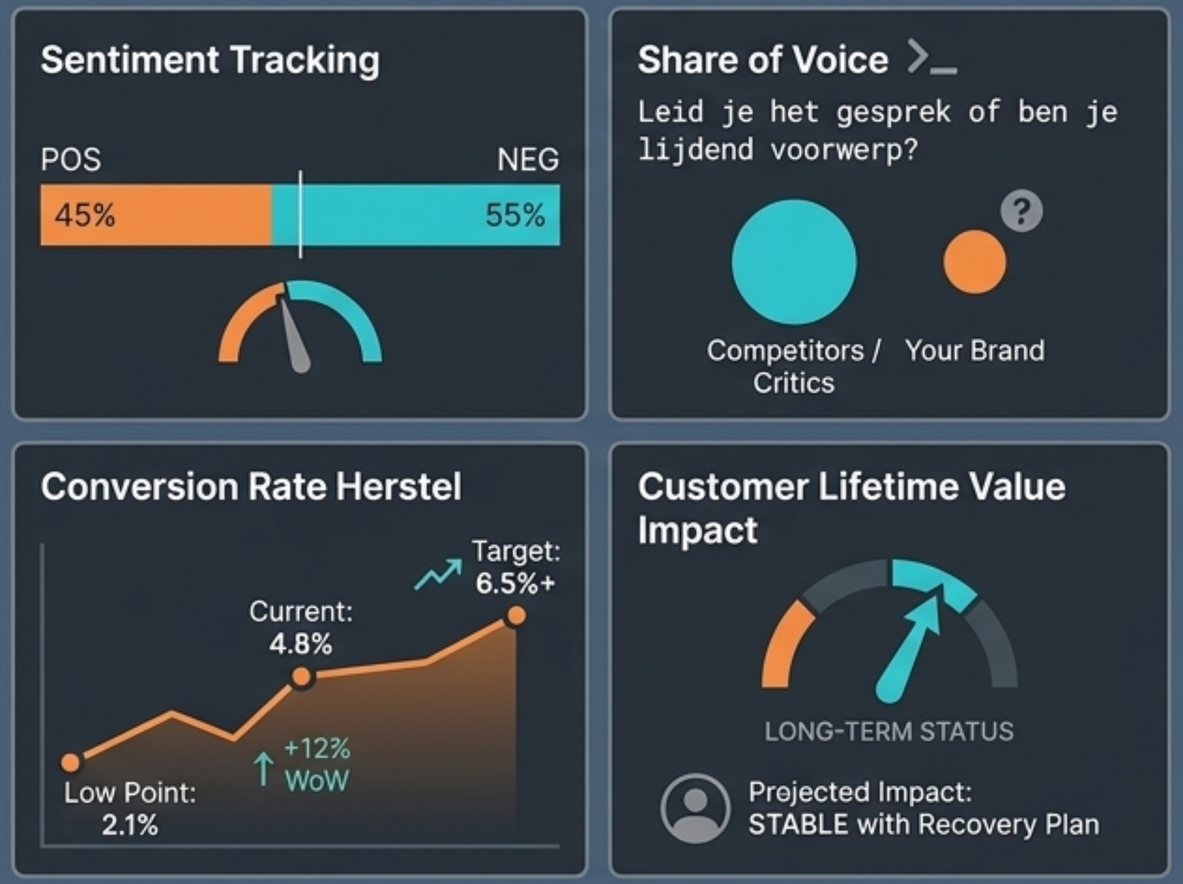


frank.news

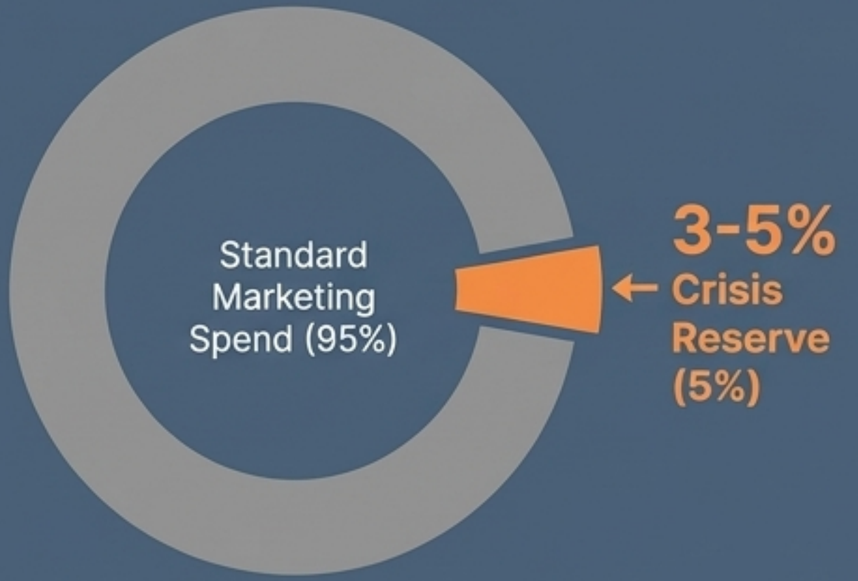
Executie & Meting: Het Executive Recovery Dashboard & Budget

Pre-allocatie van middelen voorkomt interne discussies wanneer elke minuut telt.

Dashboard Wireframe



Budget Donut Chart



CALL-OUT: KOSTENINZICHT

In een crisis betaal je zonder pre-contracten tot 3x zoveel voor media-inkoop en advies. Voorbereiding is kostenbesparing.

frank.news

Hope is not a strategy: Bouw het protocol

De crisis van morgen wordt overwonnen met de voorbereiding van vandaag.



Actieplan voor Morgen 09:00

1. ☑ Crisis response team formeel aanwijzen en mandateren (voorkom overleg-vertraging).
2. ☑ Response protocol inclusief ‘first statement templates’ documenteren.
3. ☑ Brand monitoring en sentiment-dashboards live zetten en stress-testen.

END OF BRIEFING.

frank.news