



B.LIVE

ACREDITE NA MUDANÇA

MANUAL DE CRISE

Sumário

1. A B.Live
2. O que é crise
3. Comitê de Crise
4. Possíveis focos de crise
5. Público de interesse
6. Nota Oficial
7. Documentação



B.LIVE

ACREDITE NA MUDANÇA

A B.Live

Com o propósito de conscientizar seus clientes e mudar os hábitos sociais atuais, a B.Live nasceu de uma amizade entre a Mariana e a Natalia, duas mulheres que buscam um mundo mais sustentável e trazem soluções de reutilização visando um mundo lixo zero.

A loja online criada em Maio de 2018, vende itens próprios e de outras marcas parceiras, e busca a redução de lixo incentivando o uso de produtos biodegradáveis, veganos e pet-friendly. Os produtos variam entre higiene pessoal, beleza, refeição, e acessórios de limpeza para casa.

O foco da marca é transformar hábitos em atitudes mais sustentáveis e ecológicas, não apenas vender produtos mas gerar consciência sobre tudo que gira em torno da proteção do meio ambiente. Pensando nisso, em seu Blog e Redes sociais, divulgam informações sobre como diminuir a produção de lixo, além de patrocinar e participar de várias ações como limpeza de praias.



B.LIVE

ACREDITE NA MUDANÇA

O que é crise?

Segundo a definição do dicionário Aurélio, crise é um embaraço na marcha regular dos negócios e/ou um desacordo ou perturbação que obriga instituição ou organismo a recompor-se ou a demitir-se.

Outro definição é a de Jonathan Bernstein, especialista americano em crise, que afirma que crise é “qualquer situação que ameaça ou pode ameaçar a integridade de pessoas ou propriedades, seriamente interromper um negócio, arranhar reputações ou impactar negativamente o valor do mercado”.

A crise pode ou não ser revertido, tudo depende da forma como a empresa se prepara para aquele momento, por isso é necessário que a organização possua uma manual de crise e um comitê de crise para evitar possíveis crises e se necessário geri-la da melhor forma.



B.LIVE

ACREDITE NA MUDANÇA

Comitê de crise

Mariana Lemos

Porta-voz da B.live

E-mail: mariana.lemos@bliveinchange.com.br

Número: (11) 9 8288-1122

Natalia Konishi

Social Media da B.live

E-mail: natalia.konishi@bliveinchange.com.br

Número: (11) 9 9459-5977

Gabriela Gonçalves

Relações Públicas

E-mail: gabriela.gonf@bliveinchange.com.br

Número: (11) 9 6847-3357



B.LIVE

ACREDITE NA MUDANÇA

Focos de Crise

- Fornecedores não serem sustentáveis, não ter controle das ações deles;
- O mercado lixo zero se saturar;
- Problemas na entrega do produto (Extravio/Violado);
- Produto entregue com defeito;
- Instabilidade no site (No caso da B.live, único meio de venda dos produtos);
- A procedência do produto não ser sustentável/biodegradável.



B.LIVE

ACREDITE NA MUDANÇA

Públicos de Interesse

São os públicos que estão associados à empresa que a beneficia, impacta e afetam.

Lista de públicos de interesse:

- Policia
- Bombeiro
- Fornecedores
- Consumidores
- Comunidade
- Revendedores da marca
- Parceiros
- Imprensa



B.LIVE

ACREDITE NA MUDANÇA

Nota Oficial

Sempre manter o padrão na nota de esclarecimento, alterar apenas algumas partes do texto:

"A B.Live lamenta o ocorrido de
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

Participamos do Movimento Lixo Zero e prezamos pela sustentabilidade visando um mundo melhor e mais limpo, não concordamos com nada fora desta linha de mercado.

Ressaltamos que XXXXXXXXXXXXXXXX.

A B.Live é uma loja responsável de cultura ecológica que visa transformar o estilo de vida de seus clientes com os melhores produtos confiáveis, e assim continuaremos.

Agradecemos a compreensão e a paciência de todos."



B.LIVE

ACREDITE NA MUDANÇA

Documentação Padrão



Prezado xxxxxxx

- Parágrafo de 1 cm
- Fonte Montserrat, tamanho 14
- Espaçamento entre as linhas de 1,5 cm

Atenciosamente,





Agradecemos pelo

colaboração!



B.LIVE

ACREDITE NA MUDANÇA