



STOP DEZOLÁTOM V LIDL!

Lidl Slovensko potreboval zakročiť proti prepadam dezolátov. Rýchlo, vecne a zrozumiteľne sa vyjadriť ku týmto neprípustným činom. Vysvetliť ako zákazníkom, tak zamestnancom, že im záleží na ich bezpečnosti a verejne odsúdiť nezodpovedné počínanie antivaxerov. V čase globálnej pandémie, kedy si ľudia chránia zdravie, pre vírus sa vyhýbajú otvoreným kontaktom a téma očkovania vyslovene polarizuje spoločnosť, zásadne odsúdil „ohrozovanie“ ľudí v prevádzkach. Takýto postoj vygeneroval stovky pozitívnych reakcií na SoMe a stanovisko Lidl spracovali všetky relevantné médiá.



>> STOP dezolátom v Lidli!



Výzva a cieľ

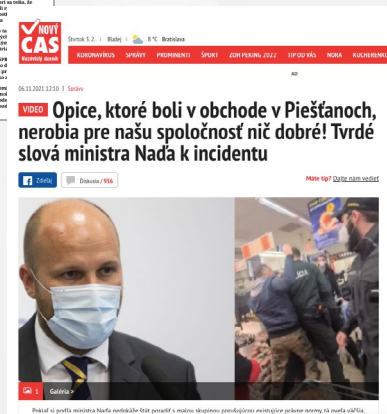
Cieľom bolo úplne otvorene vstúpiť do pobúrenej verejnej diskusie a vyjadriť postoj ku odsúdeniahodným činom antivaxerov. Počas 48 hodín sa doslova odohrala slovná vojna,

kde musela spoločnosť Lidl veľmi strategicky viesť dve vetvy komunikácie – externú i internú. Na jednej strane sa vyjadriť pravdivo k incidentom v predajniach a na strane

druhej vytvoriť absolútne dôverné bezpečné prostredie pre výkon svojich ľudí. Pracovať so strachom, ktorý vznikol a primäť publikum k rozumnému posúdeniu stavu.

Stratégia a plán

V tejto situácii nebol čas na váhanie. Prioritou Lidl bolo postaviť sa vzniknutému problému zoči-voči. Zistiť čo najviac informácií o tom, čo a kde sa deje. Byť pritom v komunikácii s políciou. Spracovať jednoznačné stanovisko k incidentu smerom ku zákazníkovi. Zároveň dovnútra komunikovať jasné pravidlá pre udržanie pokoja a stálej prevádzky predajní a ich zamestnancov. Na prvom mieste bol pritom zodpovedný prístup diskontu ku ochrane bezpečnosti a zdravia ľudí. Pre sprostredkovanie informácií čo najširšiemu publiku bolo treba využiť silu tradičných i nových médií.



Sú organizovaní, v početnej skupine prídu do obchodu, pri vstupe ešte majú rúška, no neskôr si ich zložia. Ponakladajú si plné košíky, a keď im predavačky odmietnu začať nákup, pretože nemajú povinné prekrytie tváre, často sú agresívni a blokujú pokladnice. Obchodníci sú pred množstvom sa „sújazdami“ antirúškarov bezbranní a žiadajú o pomoc políciu a ďalších kompetentných.

>>



Realizácia

V extrémne krátkej dobe bolo potrebné spracovať všetky dostupné informácie o samotných incidentoch i agresoroch. Zvoliť správnu komunikačnú stratégiu tak, aby nedošlo k zvýšeniu napätia na strane dezolátov a opakovaným prepadom predajní, ktoré by ohrozovali zákazníkov i zamestnancov. Výsledkom bolo stanovisko, ktoré bolo bezprostredne poskytnuté všetkým médiám.

S médiami sa komunikovalo rýchlo – reaktívne, pričom na rozhovory bol zabezpečený vždy relevantný zástupca spoločnosti. Súčasťou vyjadrení bolo i odvolanie sa na platnú legislatívu a pretrvávajúce protipandemické opatrenia, ktoré diskont poctivo dodržiava, ale tiež ekonomické dopady týchto neuvážených činov. Spoločnosť Lidl otvorene vyzvala štátne orgány na pomoc pri „antirúšgarských

prepadoch“, ktoré nie je schopná sama zvládnuť. V rámci internej komunikácie so zamestnancami sa neustále apelovalo na súdržnosť a zotrvanie pri zodpovednom prístupe, ktorého cieľom je chrániť seba i okolie. V spleti hejtov a negatívnych reakcií bolo nevyhnutné rýchlo uviesť na správnu mieru fakt, že zodpovednosť a zdravie sú na 1. mieste a takéto incidenty do občianskej spoločnosti nepatria.

Podrobnosti o príspevku

Lidl Slovensko
5. novembra 2021

Milé naše zamestnankyne a zamestnanci, Ďakujeme, že od začiatku pandémie pomáhate zásobovať Slovákov potravinami. Stojíte v prvej línii. Vážime si vašu odvahu a nasadenie. Osemnásť mesiacov trvajúci boj s koronavírusom je dlhý, únavný a náročný pre každého. Nikoho neteší preventívne opatrenia či obmedzenia, všetci by sme radi šli tak ako pred marcom 2020. Stále však platí, že túto situáciu zvládneme iba spoločne. To najcennejšie čo máme, je zdravie, prosíme chráňte si ho. M... Zobraziť viac

260 630 Oslovení ľudia 32 305 Interakcie **Propagovať príspevok**

5,9 tis. 342 komentárov 205 zdieľaní

Páči sa mi to Komentovať Zdieľať

Úspešnosť vášho príspevku

260 630 People Reached

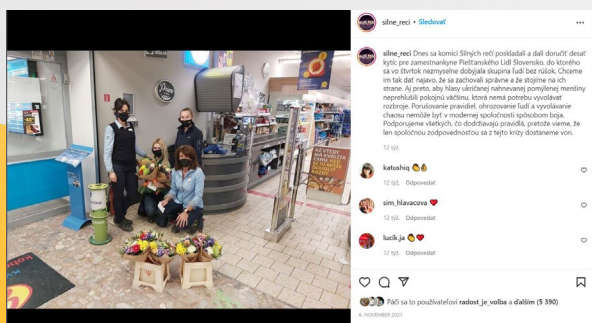
8 335 Reakcie, komentáre a zdieľania

5 189 Páči sa mi to	5 015 Na príspevok	174 Na zdieľanie
988 Super	974 Na príspevok	14 Na zdieľanie
77 Haha	75 Na príspevok	2 Na zdieľanie
6 Žasnem	6 Na príspevok	0 Na zdieľanie
4 Je mi to fúto	4 Na príspevok	0 Na zdieľanie
35 Štve ma to	35 Na príspevok	0 Na zdieľanie
1 827 Komentáre	1 450 On Post	377 On Shares
220 Zdieľania	205 Na príspevok	15 On Shares
23 970 Kliknutia na príspevok		
0 Pozretia fotiek	0 Kliknutia na odkaz	23 970 Iné kliknutia

STANOVISKO

Spoločnosť Lidl Slovenská republika vždy a v plnej miere dodržiava platnú legislatívu. Protipandemické opatrenia sú rovnako záväzné pre nás ako aj pre všetkých občanov. Pod hrozbou udelenia pokuty máme povinnosť nevypustiť do predajne osobu u nás vyskytnú, horných dýchacích ciest. Pokiaľ sa takéto osoba u nás vyskytne, slušne ju upozorníme a vyzveme na nápravu. V prípade, že k náprave nedôjde, kontaktujeme políciu, ktorá má ako jedinú reálnu právomoc riešiť situáciu. Náš personál nemôže nikoho obmedziť na osobnej úrovni. V posledných týždňoch registrujeme čoraz častejšie a koordinované návštevy našich predajní veľkými skupinami osôb nerešpektujúcich spomenuté opatrenia. Vyzývame všetkých na rešpektovanie opatrení a prípadné vyjadrovanie občianskej nespokojnosti inde než v našich predajniach, pre incidenty ohrozujú zdravie našich zákazníkov a zamestnancov, ktorých zároveň ide o obrovský emocionálny nápor. V súvislosti s udalosťami z posledných dní zvažujeme poskytnutie psychologickej podpory pre našich zamestnancov v daných predajniach. Osoby odmietajúce prekrytie horných dýchacích ciest nám zároveň cielené spôsobujú ekonomické škody – opakovane sme museli zatvoriť naše predajne, vyskytli sa prípady kedy konzumovali naše výrobky bez zaplatenia a pravidelne si do nákupných vozíkov či na pokladničný pás vykladajú tovar podliehajúci skaze, ktorý takto znehodnotia. Využijeme všetky dostupné právne prostriedky na vymáhanie si miera venujeme na boj s ochorením Covid-19 v daných mestách. Touto cestou opätovne vyzývame štátne orgány, aby nám poskytovali pomoc a podporu pri riešení takýchto incidentov nakoľko udalosti z posledných dní ukazujú, že nie je v našich silách zvládnuť ich bez pomoci.

Tomáš Bezák



>> STOP dezolátom v Lidli!



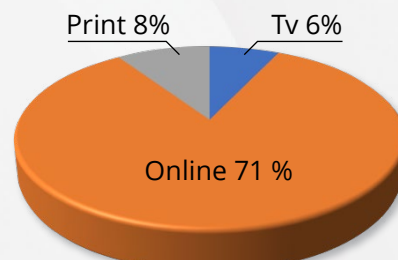
Výsledky

Prepady antirúškarov v predajniach Lidl mali veľký ohlas na sociálnych sieťach. Diskusia v mnohom nahrávala diskontu a ku reputácii značky vo veľkej miere pomohla rýchlá a otvorená komunikácia ako smerom na médiá a verejnosť,

tak dovnútra firmy. V rámci manažovanej diskusie SoMe dosiahol reach len jedného statusu cez 260 tisíc a 32 000 interakcií. Tradičné médiá doslova zaplavili informácie o incidente. Mediálna hodnota výstupov

dosiahla 145 000 eur. V komunikácii si tak Lidl definitívne potvrdil pozíciu lídra, transparentného diskontu a zodpovedného zamestnávateľa.

MÉDIÁ



Katarina Cizmarova Ďakujeme a prajeme hlavne pevné nervy a trpezlivosť, vážime si vašu prácu! **Super** Odpovedať Správa · 12 t. 22 odpovedí

Matus Bakyta Držím vám palce! **Super** Odpovedať Správa · 12 t. 157

Martina Šulová Stojíte za vami aj za policajťmi! **Páči sa mi to** Odpovedať Správa · 12 t. 132 40 odpovedí

Juraj Rizman Vytvravjel Držím palce! **Páči sa mi to** Odpovedať Správa · 12 t. 51 4 odpovede

Armanio Lukúvka Krásne napísané! **Páči sa mi to** Odpovedať Správa · 12 t. 131

Ivana Galušková Prajem všetkým zamestnancom obchodných refazrov pevné nervy. A držím Vám palce do budúcnosti. Ľudia sú rôzni preto si netreba ničtí vlastné zdravie cudzou hlúpostou... **Páči sa mi to** Odpovedať Správa · 12 t. 28

Iveta Ivetušik Krásne napísané! Ďakujeme všetkým predávacom predávackam! **Páči sa mi to** Odpovedať Skryť · 12 t. 3

María Jajrayova Pekne napísané, a veľka ucte a vďaka pre pracovníkov Lidla po celom Slovensku! **DAKUJEME** **Páči sa mi to** Odpovedať Skryť · 12 t. Upravené 2

Michal Bednar držím Vám palce, hlavne sa nenechajte zlykať! lúžou z Občianskeho tribunálu! **Páči sa mi to** Odpovedať Skryť · 12 t. 1

Valéria B. Kováčikova Keby sle Vy nevolali policíu neboli by incidenti...no keď niekto chce byť za každú cenu populárny tak Vám od srdca prajem krach.Vám slovenské vyhlásky môžu byť ukradnuté,vy ste zahraničný reťazec...všetok svoj zisk dávate domovskej krajine a dane platíte tam tiež, tu akurát tak prenajom a ponuku odpadu do nikde nechcú. **Páči sa mi to** Odpovedať Skryť · 12 t. Upravené 167

Lidl Slovensko Dobry deň, v našich predajniach len dodržiavame platné nariadenia, aby sme ochránili našich zamestnancov a zákazníkov. Naši zamestnanci museli čeliť urážkam a vyhrážkam za to, že si splnili svoju povinnosť, slušne požiadali ľudí, aby si prekryli horné dýchacie cesty a keď to odmietli, obrátili sa na policíu. Ak by koralu inak, hrozila by nám vysoká pokuta. Za konanie pracovníkov policie nezodpovedáme a nemôžeme do ich konania nijako zasahovať. Pokiaľ chcete k situácii v poslednom videu vyjadrenia, odporúčame obrátiť sa na Policíu Slovenskej republiky. Prosíme všetkých o dodržiavanie preventívnych opatrení. Ďakujeme za pochopenie a prajeme pekný deň. **Páči sa mi to** Odpovedať · 12 t. 14

Anna Kráľová Držte sa! **Páči sa mi to** Odpovedať Skryť · 12 t. 2

Ja R Ka pekne napísané! **Páči sa mi to** Odpovedať Skryť · 12 t.

Jana Ježíková Držím palce hlavne nepolaviť! **Páči sa mi to** Odpovedať Skryť · 12 t. 1

Michaela Mala Veru sme s Vami a držíme palce! **Páči sa mi to** Odpovedať Skryť · 12 t.

Silvia Cupaniková Ďakujeme a vážime si vašu prácu! **Páči sa mi to** Odpovedať Skryť · 12 t. 1

Peter Janoviček Ďakujem a vážime si vašu prácu a želám veľa síl! **Páči sa mi to** Odpovedať Skryť · 12 t. 1

Miloš Síbek Bude dobre! **Páči sa mi to** Odpovedať · 12 t.

Erka Suverova Fulop Ďakujeme veľmi pekne! **Páči sa mi to** Odpovedať Skryť · 12 t.

Alena Malatiná **Páči sa mi to** Odpovedať Skryť · 12 t.

Mária Gajdošová Krajčírová **Páči sa mi to** Odpovedať Skryť · 12 t.

Lucia Šubranová **Páči sa mi to** Odpovedať Skryť · 12 t.

Helena Lengyelová **Páči sa mi to** Odpovedať Skryť · 12 t. 1

Anastázia Bziková **Páči sa mi to** Odpovedať Skryť · 12 t.

Michaela Vinczeova **Páči sa mi to** Odpovedať Skryť · 12 t.

Róžl **Páči sa mi to** Odpovedať Skryť · 12 t.

Daniel Čiči Pribula Lidl, držím Vám palce a krásne ste prispeli k strápeniu nepr.spobov.ch as.ociä.lov, ktorí to konečne potrebovali! **Páči sa mi to** Odpovedať Skryť · 12 t. 1

Ivana Brtišová Držím palce a stojím na strane policie! **Páči sa mi to** Odpovedať Skryť · 12 t. 1

Dominika Hollová Keď budeme chcieť byť normálne ako predtým lebo korona už neuzneme to na nás budú v obchodoch volat policajtov a ti nás majú? lebo chceme byť ako ľudia a nakúpiť normálne ako predtým? **Páči sa mi to** Odpovedať Skryť · 12 t. 1

Lidl Slovensko Dobry deň Dominika, v našich predajniach len dodržiavame platné nariadenia, aby sme ochránili našich zamestnancov a zákazníkov. V prípade vstupu bez prekrytých horných dýchacích ciest tenci pokuta tomu, kto takto nariadenie poruší a aj nám. Vyžaduje z predajne môže kakaškat iba polícia. My sme ju v vyžaduje z predajne môže kakaškat iba polícia. My sme ju v tomto prípade ihneď privolali a urobili sme pre vyriešenie situácie maximum. Za konanie pracovníkov policie nezodpovedáme a nemôžeme do ich konania nijako zasahovať. Ak s prísluškom na tento incident žiadame štátne orgány o pomoc a podporu, nakoľko sa cítíme byť ohrození. Prosíme všetkých o dodržiavanie preventívnych opatrení. Ďakujeme za pochopenie a prajeme pekný deň! **Páči sa mi to** Odpovedať · 12 t. 11

Komentovali používať Salesforce Marketing Cloud