

Chamtivost a zrada důvěry se Avastu nevyplatila, úplně ztratil důvěru zákazníků a jeho akcie strmě padají

- CZ24 News | 9. února 2020

ČESKO: Stejně strmě jako padají akcie Avastu, padá po skandálu s přeprodáváním dat i důvěra zákazníků českého výrobce antivirů. „O důvěru můžete přijít během pár minut či hodin, i když jste ji předtím budovali roky. Pak stejně dlouho trvá, než ji znovu získáte,“ vysvětluje odborník na krizovou komunikaci Vladan Crha.

Na Avast prasklo, že své divizi Jumpshot přeprodával údaje o aktivitách konkrétních uživatelů na internetu a ta je pak prodávala svým klientům. Avast svůj Jumpshot s okamžitou platností zavřel.

A jak říká ředitel AMI Digital Vladan Crha, z hlediska PR udělal dobře: „Je správné reagovat rychle. Schovávat hlavu do písku je v 99 procentech případů to nejhorší. Není nic horšího, než ocitnout se v problémech a příliš dlouho přemýšlet, co dál. Kauza mezitím žije svým vlastním životem a odcestuje vám někam jinam, kde se řeší ještě hůř.“

„Ochrana lidí je hlavní prioritou Avastu a musí být zakotvena ve všem, co naše firma dělá, i ve všech našich produktech,“ ujistil klienty ředitel Avastu Ondřej Vlček v oficiálním prohlášení. Jenže podle Crhy musí firma doložit, že za etikou, kterou hlásá, skutečně stojí.

Najít obětního beránka

O to se společnosti v obdobných problémech zpravidla pokoušejí ve třech fázích. „V té první je třeba říct, co se stalo. Nikdy není na škodu vyjádřit lítost nebo omluvu. V té druhé fázi je důležité vysvětlit, co se stalo. Důvěryhodně. A doložitelně. To Avast zatím neudělal,“ míní Crha. Ve třetí fázi by měla firma říct, jak zákazníky odškodní a vynahradí jim ztrátu důvěry.

Ve vztahu k médiím může pomoci „popravit viníka“. „Najít obětního beránka je jednou z cest,“ přiznává Crha, ovšem za klíčové považuje komunikovat v krizi na sociálních sítích. „Pro firmu tohoto typu a téma přepródeje dat od uživatelů jsou sociální média živnou půdou. Zejména Twitter. Avast bude muset do té komunikace vstupovat a moderovat ji,“ míní odborník z AMI Digital.