

Terminale STMG	<b>Thème 2 : Mercatique et marchés</b>
<b>Mercatique</b>	<i>Chapitre 4 : Une entreprise doit-elle nécessairement faire de la publicité ?</i>
Séquence 4 : La communication de crise	

**Document 1: Findus et le « chevalgate »**

<http://www.journaldunet.com/management/communication/communication-de-crise/findus-et-le-chevalgate.shtml>

➤ **Travail 1 : A partir de ce cas :**

- 1.1. Quelle est l'entreprise concernée ?
- 1.2. Quel est le problème ?
- 1.3. Par qui a-t-il d'abord été révélé ?
- 1.4. Comment Findus a géré cette crise ?

**Document 2: Toyota**

<http://www.journaldunet.com/management/communication/communication-de-crise/toyota-et-la-crise-des-rappels.shtml>

➤ **Travail 2 : A partir de ce cas :**

- 1.1. Quelle est l'entreprise concernée ?
- 1.2. Quel est le problème ?
- 1.3. Quelle a été la première réaction de l'entreprise ?
- 1.4. Quelle a été la seconde réaction de l'entreprise ?
- 1.5. Avec quels résultats ?

**Document 3: Communication de crise : les stratégies possibles**

<http://www.journaldunet.com/management/dossiers/050167crise/strategies.shtml>

**Document 4: Réussir sa communication de crise**

<http://www.journaldunet.com/management/communication/communication-de-crise/>

➤ **Travail 3 : Avec vos propres mots**

- 1.1. Vous expliquez chaque stratégie
- 1.2. Laquelle paraît la meilleure et pourquoi ?