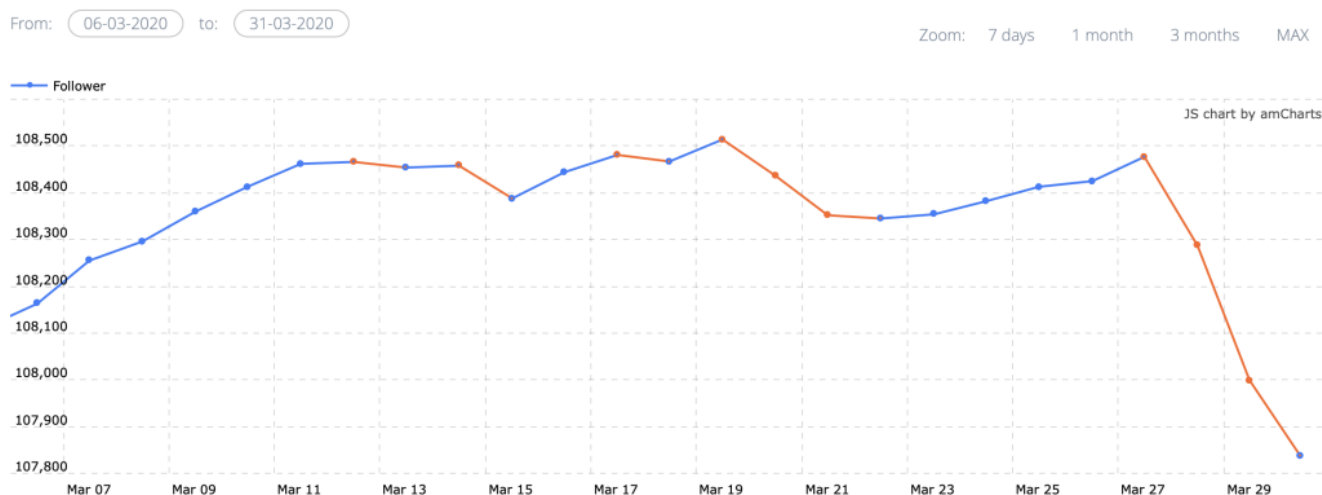


Cosa sono i FUCK, Frequently Underestimated Crisis Kernels.



Tutti conosciamo le FAQ, le Frequently Asked Questions.

Un po' meno noti sono i FUCK, ovvero i Frequently Underestimated Crisis Kernels, i Noccioli della Crisi Frequentemente Sottovalutati.

Forse perché me li sono appena inventati.

Scherzi a parte, credo davvero che i casi di crisi apparsi sui social negli ultimi 12 anni siano tutti riconducibili a 3 noccioli di errore.

Sono i casi in cui la comunicazione:

1. **si rifà a stereotipi** riguardanti l'etnia, il genere, l'orientamento sessuale, l'aspetto fisico delle persone;
2. **si fa gioco di malattie, calamità, battaglie sociali e ambientali;**
3. **si fa aggressiva o latitante** di fronte a critiche, scandali o gaffe di un rappresentante del brand. Spesso il Kernel 3 è la conseguenza dell'1 o del 2, ma non necessariamente.

Un esempio recente, un po' kernel 2, un po' kernel 3, è successo a Veronica Benini in piena pandemia da Coronavirus. Digital strategist, fondatrice dell'agenzia [Spora Srl](#), della piattaforma [Corsetty](#) e dell'evento [9 Muse](#), scrittrice di libri, con i suoi oltre 100 mila follower Veronica è anche un'influencer con tutti gli onori del caso. E gli oneri.

Tra i suoi numerosi progetti è previsto anche lo sbarco nel mercato latinoamericano, un percorso [seguibile online al prezzo di 1.240€](#) e iniziato ufficialmente il 6 marzo con la sua partenza per la Colombia. In quei giorni il nord Italia era già il primo e principale focolaio europeo del Covid-19 e, anche se il lockdown totale della Lombardia è scattato 24 ore dopo, le follower di Veronica si aspettavano una quarantena volontaria. Quarantena che ha dichiarato in [quest'intervista a Vanity Fair](#) ma che è stata smentita [dai suoi stessi contenuti su Instagram](#).



Uno dei post che non potete più vedere sull'account di Veronica Benini, perché è stato cancellato.

In seguito al flame scatenatosi [sulla pagina Facebook del](#)

[magazine](#), la digital strategist ha optato per un crisis management composto di:

- cancellazione dei post Instagram che facevano riferimento al suo incontro con altre persone durante la presunta quarantena;
- silenzio “stampa” riguardo la vicenda, che non è mai stata spiegata proattivamente;
- blocco dei commenti.

Bloccare i commenti non solo è una difesa che tradisce l’anima della nostra presenza sui social network (caratterizzati dalla comunicazione one-to-one con partecipazione attiva delle parti), ma è **come tentare di placare una perdita d’acqua con uno straccio**.

Le persone più motivate si riversano altrove. Per esempio, possono ripiegare sulle recensioni della scheda Google della tua azienda, abbassandone il rank.



DadaClaire

1 recensione

★★★★★ una settimana fa

Spora hai fatto il tampone prima di partire da Milano il 6 marzo con passaporto Argentino (come mostrato nelle TUE stories) e viaggiare senza protezioni per tutta la Colombia (ci sono foto nei TUOI social di te a contatto con diverse ... [Altro](#)



Silvia Occhipinti

2 recensioni

★★★★★ una settimana fa

Spora hai fatto il tampone prima di partire da Milano il 6 marzo con passaporto Argentino (come mostrato nelle TUE stories) e viaggiare senza protezioni per tutta la Colombia (ci sono foto nei TUOI social di te a contatto con diverse ... [Altro](#)





ELEONORA SUGARKANE

2 recensioni

★★★★★ una settimana fa

Spora hai fatto il tampone prima di partire da Milano il 6 marzo con passaporto Argentino (come mostrato nelle TUE stories) e viaggiare senza protezioni per tutta la Colombia (ci sono foto nei TUOI social di te a contatto con diverse ... [Altro](#)

16



Chiara Ferraro

2 recensioni

★★★★★ una settimana fa

Furba, la Spora. Pur di fare la sua vacanza nel resort ai Caraibi è uscita dall'Italia in piena emergenza sanitaria esibendo il passaporto argentino. In Colombia, dove adesso per un audio WhatsApp è convinta che verrà acclamata come nuova ... [Altro](#)

17



Antonella Allegretti

Local Guide · 19 recensioni · 27 foto

★★★★★ una settimana fa

Incredibile.

Incredibile come abbia deciso di girare per il globo terracqueo provenendo da zona infetta - utilizzando un passaporto non italiano, da come ci ha descritto con ... [Altro](#)

18



Roberta Madera

Local Guide · 5 recensioni · 11 foto

★★★★★ una settimana fa

Vergognati.

L'unica stella è dovuta al sistema che non pubblica a zero stelle o sotto zero.

Nasconditi.

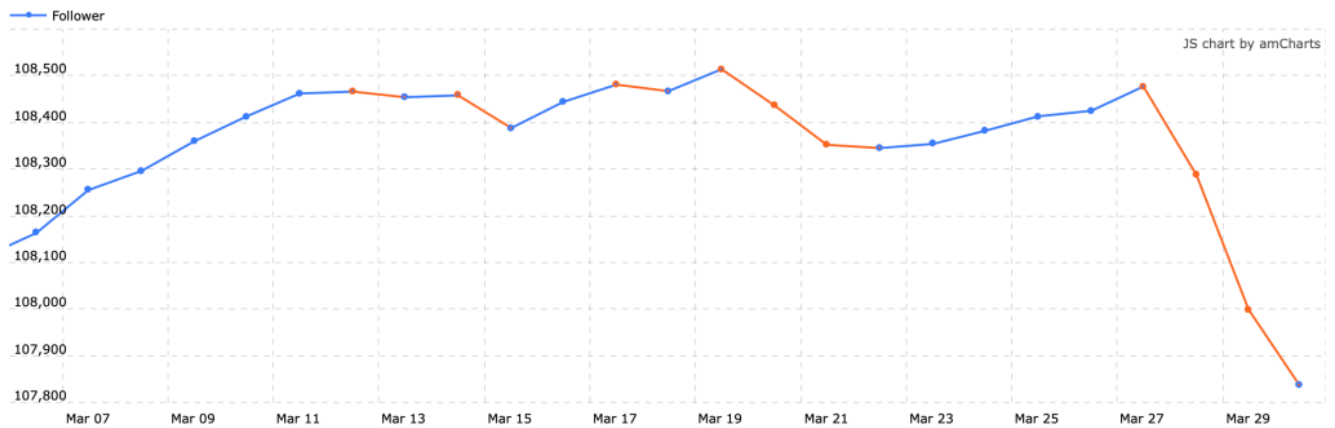
9

Recensioni su Google di Spora Srl

Come mostra il grafico di [Ninjalitics](#), la crisi comunicativa ha avuto ripercussioni anche sul numero di follower su Instagram.

From: 06-03-2020 to: 31-03-2020

Zoom: 7 days 1 month 3 months MAX



Andamento follower base dell'account Instagram Spora

Il 30 marzo l'influencer è tornata in Italia e ha ripreso la pubblicazione sui social – ferma al 15 marzo, dopo l'epurazione dei post compromettenti – parlando nelle Stories di problemi di unghie e panificazione, nel feed di corsi e inizi.

Avete letto tra le righe?

“Per rispetto del mio team che deve incanalare le proprie energie in cose positive non riaprì i commenti finché non la sistemereemo legalmente. Un gran classicone degli haters è che agiscono in piena ignoranza della legge, ma [#odiareticosta](#).”

Ed ecco l'ultimo, grande classicone della gestione della crisi in Italia: negare di aver sbagliato, rinchiudersi nella propria fortezza e riversare le colpe su coloro che ci hanno attaccati.

Perché le critiche sono costruttive solo nelle caption motivazionali.