

CHARLIE POWNALL

# Quản trị thương hiệu trực tuyến

BẢO VỆ HÌNH ẢNH  
DOANH NGHIỆP  
TRÊN MẠNG XÃ HỘI

---

Lê Uyên Thảo dịch

NHÀ XUẤT BẢN THẾ GIỚI

# MỤC LỤC

---

Dẫn nhập.....	11
Chương 1: Điều bất thường mới mẻ .....	23

## PHẦN I

### THẤU HIỂU NGUY CƠ

Chương 2: Định nghĩa những nguy cơ đối với thương hiệu trực tuyến.....	48
Chương 3: Những nguy cơ về chiến lược và tài chính .....	61
Chương 4: Những nguy cơ về xã hội và môi trường .....	80
Chương 5: Những nguy cơ về pháp lý và hành vi.....	106
Chương 6: Những nguy cơ về điều hành và công nghệ ...	134

## PHẦN II

### QUẢN LÝ KHỦNG HOẢNG

Chương 7: Xây dựng phản hồi đúng đắn .....	158
Chương 8: Khách hàng giận dữ.....	173

Chương 9: Nhân viên nổi loạn .....	186
Chương 10: Những nhà hoạt động nhiệt huyết.....	200
Chương 11: Phóng viên thù địch.....	215
Chương 12: Các chiến dịch phản tác dụng.....	231

### PHẦN III

## XỬ LÝ KHỦNG HOẢNG

Chương 13: Bộ mặt luôn thay đổi của khủng hoảng .....	248
Chương 14: Chuẩn bị cho khủng hoảng .....	263
Chương 15: Phản ứng trước khủng hoảng.....	289
Chương 16: Phục hồi sau khủng hoảng.....	321
Lời kết.....	349
12 cuốn sách hữu ích về quản trị thương hiệu trực tuyến.....	368