



**“It takes 20 years to build a reputation and five minutes to ruin it. If you think about that you´ll do things differently.”
– Warren Buffet**

- **Landslagið**
- **Viðskiptavinir**
- **Fólk almennt**
- **Fjölmiðlar**
- **Internetið og samfélagsmiðlar**

**„The best way to predict the future is to create it.“
– Peter Drucker**

- **Vera skrefi á undan**
- **Undirbúningur innanhúss**
- **Hverjir þurfa upplýsingar til að svara fyrir fyrirtækið?**

- **Viðbrögð við vandamálum**
- **Hver eru gildi og stefna fyrirtækisins?**
- **Hvað er rétt að gera í stöðunni?**
- **Betur sjá augu en auga**

- **Viðskiptavinir**
- **Að vinna hratt og vel og upplýsa viðskiptavini**
- **Að sýna ósáttum skilning og umburðarlyndi**
- **Að viðurkenna mistök og kunna að biðjast afsökunar**

- **Samskipti við fjölmiðla**
- **Þjálfun forsvarsmanna í samskiptum við fjölmiðla**
- **Að byggja upp gott samband við fjölmiðlafólk**
- **Fréttatilkygningar**
- **Að veita viðtöl**

**„Það er bara alls ekki nóg að segjast ætla að gera eitthvað.
Það þarf að standa við stóru orðin.“
- Hödd Vilhjálmisdóttir**

KVIS