

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего профессионального образования
«МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЛИНГВИСТИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ»
ЕВРАЗИЙСКИЙ ЛИНГВИСТИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ

Е. В. Подкаменная, С. А. Фетисова

CASE STUDY IN PR AND ADVERTISING

Учебное пособие

Иркутск
МГЛУ ЕАЛИ
2015

УДК 81

ББК 81.432.1- 923

П44

Печатается по решению Ученого совета
Московского государственного лингвистического университета
План изд. учеб. лит. 2015, поз. 3

Рецензенты: канд. пед. наук, доц., зав. каф. рекламы и связей с
общественностью МГЛУ ЕАЛИ Ю. С. Заграйская;
канд. филол. наук, доц. каф. английской филологии
МГЛУ ЕАЛИ О. В. Каверина

П44 **Подкаменная, Е. В., Фетисова, С. А.** Case Study in PR and Advertising:
учеб. пособие. – Иркутск: МГЛУ ЕАЛИ, 2015. – 81 с.

Учебное пособие «Case Study in PR and Advertising» состоит из четырех частей, включающих теоретические сведения об антикризисных коммуникациях и практические примеры, основанные на реальных кейсах зарубежных компаний. Практические задания направлены на формирование иноязычной профессионально коммуникативной компетенции.

Настоящее учебное пособие предназначено для студентов старших курсов направления подготовки Реклама и связи с общественностью.

УДК 81

ББК 81.432.1- 923

© Подкаменная Е.В., Фетисова С. А., 2015
©МГЛУ ЕАЛИ, 2015

Contents

Part I What is crisis management?	5
Text 1 What is a Business Crisis?	5
Text 2 Alan Hilburg's view of Business Crisis Categories	6
Text 3 Types of Crisis	6
Text 4 What is Crisis Management?	9
Text 5 Crisis communication	11
Text 6 Your Crisis Communication Response Plan is Due for Maintenance	13
Text 7 Why you Should not use Written Statements as your Primary Communication Method	15
Text 8 3 Examples of Crisis Management	15
Text 9 How Banks Can Avoid a PR Nightmare	17
Part II Outstanding examples of good crisis management	18
Case Study 1(classical example): Tylenol Poisonings	18
Case study 2: Virgin Airlines	19
Case study 3: Walmart	19
Case study 4: PepsiCo's can tampering rumors (1993)	20
Case study 5: Odwalla Foods' apple juice E.coli outbreak (1996)	21
Case study 6: Cadbury's worm infested candy bars (2003)	22
Case study 7: JetBlue's week-long operational breakdown (2007)	23
Case study 8: The Red Cross' rogue tweet (2011)	24
Case study 9: Taco Bell's "seasoned beef" meat filling lawsuit (2011)	25
Case study 10: Union Carbide	25
Case study 11: Case Study: Dell Inc. Battery Recall	26
Case study 12: LEGO's Shell-branded toys	27
Case study 13: Genuine care delivers crisis management dividends	29
Case study 14: Can Apologies Be Funny?	31
Part III How not to handle a crisis	32
Case study 1: "United Breaks Guitars"	32
Case study 2: Calls for United Airlines boycott	33
Case study 3: Domino's YouTube Video	35
Case study 4: Travelocity's Good Deed Goes....Punished	35

Case study 5: Knee-Jerk Crisis Management Hurts Black Milk Clothing.....	36
Case study 6: Motrin Moms Ad	38
Case study 7: Procter & Gamble's New Pampers Product Line	39
Case study 8: Toyota's recall fiasco	41
Case study 9: Nigerian Man Boarding a Virgin America Flight	42
Case Study 10: Phthalates in Toys	42
Case study 11: Arla Product Boycott in the Middle East	44
Case Study 12: Ribena Found Wanting	46
Supplement	49
Part 1. Cases Analyses	49
Part 2 Supplementary Reading	53