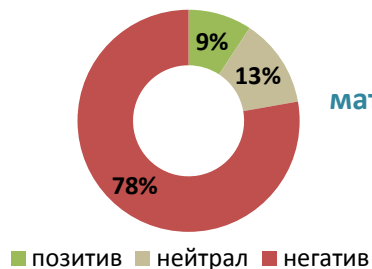
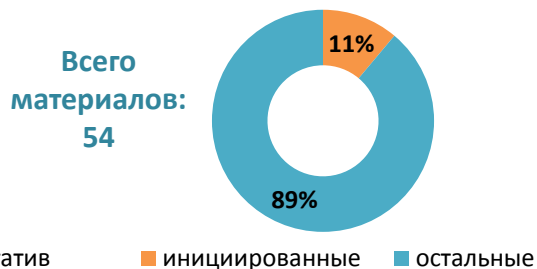


«Традиционные» медиа

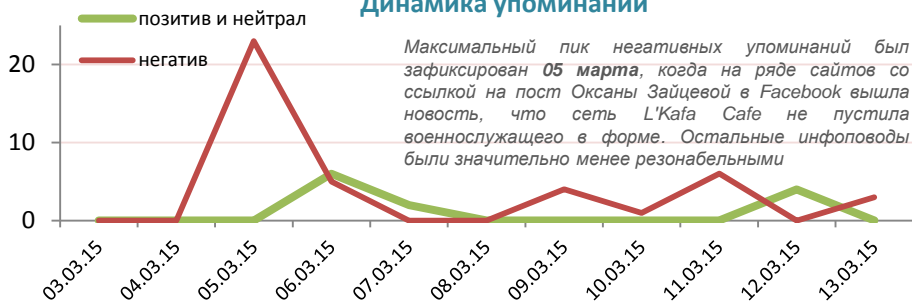
Тональность упоминаний



Иницированность материалов



Динамика упоминаний

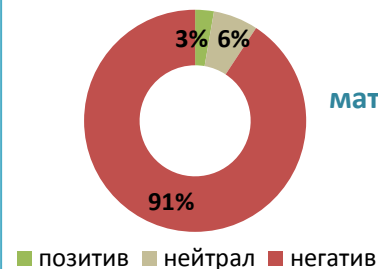


Наиболее значимые сообщения в «традиционных» медиа

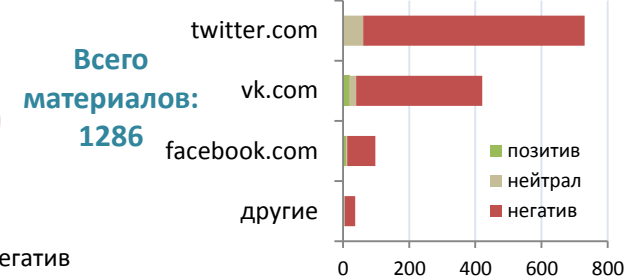
Инфоповод	Первоисточник	Ключевые СМИ, дата	Кол-во
Сеть L' Kafa Cafe запретила пускать в заведения украинские военнослужащих в форме	Оксана Зайцева, Facebook	Цензор.Нет, Обзореватель, Vgorode.ua (05.03)	22
L' Kafa Cafe извинилось перед военным через интернет	директор L'Kafa Cafe Виктория Ковальская, Facebook	Обзореватель, Vgorode.ua, Соцпортал (06.03)	5
"Вхід заборонено, ви будете людям заважати відпочивати"	сюжет 24 канала	24 канал, Главное, InfoResist (06.03)	4
В Киеве бойца АТО не пустили в туалет. В кафе L'Kafa пускают	статья издания "Вести"	Вести, Новости Киева (12.03)	4

Социальные медиа

Тональность упоминаний



Источники размещения



Динамика упоминаний



Наиболее значимые сообщения в соцмедиа

Автор	Ключевой месседж	Дата	"Лайки" / Репосты
Оксана Зайцева	вопиющий прецедент с военно-служащим в форме, произошедший в ночь с 02 на 03 марта в кофейне L' Kafa Cafe на Мишуги, 7	04.03.2015 11:05	132 / 63
L'KAFA CAFE	от имени всей нашей сети ресторанов, приношу свои искренние извинения Вам лично и всем Вашим друзьям	05.03.2015 20:34	552 / 197
Kurt Oberst	підтягуюсь на платформу метро Позняки, щоб опісля начепити камуфляж і відправитись у L'Kafa	06.03.2015 9:14	625 / 306
Alex N Alex Noyt	подтягивайтесь на 18-00 на Позняки в камуфляже. Кофе попить в одном кафе)	06.03.2015 12:50	1752 / 0

Выводы: PR-департамент L'Kafa Cafe **недостаточно эффективно справился с конфликтной ситуацией**. Об этом свидетельствует существенное **доминирование негативной тональности** (особенно в соцмедиа – 91%) и **низкая доля иницированных сообщений** в "традиционных" медиа (в 89% публикаций L'Kafa не была инициатором). **Реакция** на конфликт была **недостаточно оперативной** – основной первоисточник (пост Оксаны Зайцевой в Facebook) был опубликован 04.03 в 11:05, публикации на Цензор.Нет и Обзоревателе 05.03 (с 14:00), а реакция L'Kafa в соцмедиа – лишь в 17:16 и 20:34 (с перепечатками в "традиционных" СМИ 06.03). Кроме того, само содержание сообщений было **недостаточно качественным**, что отобразилось в критических материалах пользователей (фраза "свяжитесь с нами", перекалывание ответственности на рядовых сотрудников, подозрения во лжи). К **итогам инцидента**, размещенным на сайте и в Facebook L'Kafa 10.03, масс-медиа и пользователи соцсетей не проявили высокого интереса.