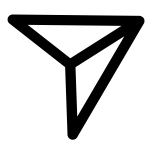
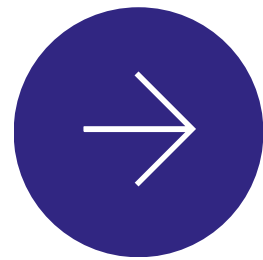




iulm\_university 



**PERCHE' DOVRESTI ISCRIVERTI  
AL CORSO DI  
LABORATORIO  
DI SCRITTURA PER WEB E  
SOCIAL MEDIA?**

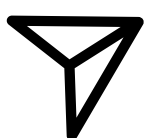




iulm\_university 



## LE SCUSE - CASO BALENCIAGA

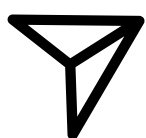




iulm\_university 



**WE APOLOGIZE FOR DISPLAYING UNSETTLING DOCUMENTS IN OUR CAMPAIGN. WE TAKE THIS MATTER VERY SERIOUSLY AND ARE TAKING LEGAL ACTION AGAINST THE PARTIES RESPONSIBLE FOR CREATING THE SET AND INCLUDING UNAPPROVED ITEMS FOR OUR SPRING 23 CAMPAIGN PHOTOSHOOT. WE STRONGLY CONDEMN ABUSE OF CHILDREN IN ANY FORM. WE STAND FOR CHILDREN SAFETY AND WELL-BEING.**





**iulm\_university** 



**Personal Message**

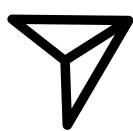
I want to personally apologize for the wrong artistic choice of concept for the gifting campaign with the kids and I take my responsibility. It was inappropriate to have kids promote objects that had nothing to do with them.

As much as I would sometimes like to provoke a thought through my work, I would **NEVER** have an intention to do that with such an awful subject as child abuse that I condemn. Period.

I need to learn from this, listen and engage with child protection organizations to know how I can contribute and help on this terrible subject.

I apologize to anyone offended by the visuals and Balenciaga has guaranteed that adequate measures will be taken not only to avoid similar mistakes in the future but also to take accountability in protecting child welfare in every way we can.

Sincerely  
Demna



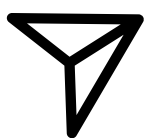


iulm\_university 



## **LE CONSEGUENZE DELLA CRISI**

- **Crollo reputazionale globale in pochi giorni**
- **Centinaia di articoli negativi su testate internazionali**
- **Milioni di commenti indignati sui social**
- **Collaborazioni interrotte e brand partner in difficoltà**
- **Danni economici e perdita di fiducia degli investitori**
- **Associazione del brand a contenuti inappropriati per mesi**





iulm\_university 



**Se Balenciaga e Demna avessero seguito questo corso, avrebbero saputo che quando chiedi scusa, devi seguire questo schema!**

**1) Chiedi scusa SUBITO**

**Mostra fin da subito che riconosci il problema.**

**2) Spiega cos'è successo e ammetti la tua responsabilità**

**Motiva l'errore l'errore in modo chiaro e onesto.**

**3) Prometti che non succederà più**

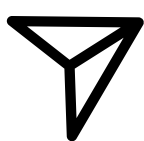
**Rassicura l'interlocutore sulla tua affidabilità futura.**

**4) Racconta concretamente cosa stai facendo per rimediare**

**Mostra impegno concreto nella risoluzione.**

**5) Chiedi scusa ancora**

**Chiudi con un tono rispettoso e sincero.**





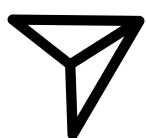
iulm\_university 



**Questo è quello che impari nel Corso di Scrittura per Web e  
Social Media alla IULM.**

**Le PAROLE possono proteggere un brand oppure  
distruggerlo.**

**IMPARA AD USARLE CON NOI.**



## **DIDASCALIA:**

**Quella di Balenciaga non è stata solo una campagna sbagliata.**

**È stata una crisi gestita nel modo peggiore possibile.**

**... e nel giro di poche ore... reputazione in frantumi.**

**Le PAROLE non sono mai solo parole: sono**

**responsabilità e potere.**

**È per questo che scrivere bene per il web e i social oggi è una competenza strategica, non un dettaglio.**

**Questo è esattamente ciò che si impara nel corso di Scrittura per Web e Social alla IULM: come usare le parole prima, durante e dopo una crisi.**