



comunicação em

momentos de crise





Estamos vivendo um cenário que muitos de nós nunca imaginou que seria possível.

Mesmo criando para nossos clientes planos de ações para prevenção e preparação em casos de crises, dificilmente conseguiríamos ter algo pensado nesta proporção. Mas isso não significa que agora devemos sair correndo como malucos desesperados.

É hora de implantar iniciativas que somadas podem fazer a diferença numa situação como essa. Planos de desastres naturais, ambientais, planos de crise de imagem, desligamentos e situações de diminuição considerável no faturamento.

Para cada cliente e empresa o cenário é único, mas algumas premissas podem valer para todos.

As primeiras ações precisam levar em consideração alguns pontos, listados nas páginas a seguir.

o que é gestão de crise

É um conjunto de estratégias e ações que têm como objetivo principal minimizar, reduzir e reverter os impactos negativos causados por situações ou fatos. Ela ajuda as empresas a tomarem decisões mais eficazes para que tenham o menor prejuízo possível em questões financeiras, de imagem e de reputação.

É importante ter pessoas-chaves dispostas a superar a situação e que tenham clareza e coragem. Monte seu plano com ajuda de uma equipe de comunicação e coloque em prática.



comunique e seja transparente

▶ ▶ ▶ ▶ ▶ (mas não seja ingênuo)

Seus funcionários precisam ter a clara informação sobre o que está acontecendo. Se não há razão para que eles se preocupem, deixe isto claro. Se há razão, veja como informar isso sem gerar pânico.

Se suas ações de comunicação não vão impactar o seu caixa, não deixe de fazer. Existe um comportamento de manada em grandes crises que é o de retirar os investimentos em comunicação ao primeiro sinal de dificuldades. Não faça isso! As empresas que têm a coragem de continuar conversando com seus clientes, funcionários e parceiros terão muito mais chance de atravessar grandes dificuldades.

Continue comunicando.

publicidade



Mude o tom, entenda que é um momento único. **Empatia** é a palavra chave e a única que importa agora.



Aumente sua comunicação através de redes sociais, aplicativos para falar com público interno, campanhas publicitárias dirigidas.



As pessoas saíram dos escritórios mas elas continuam recebendo e-mails, acessando sites, vendo outdoors, lojas online, celulares, redes sociais, grandes portais de comunicação.



Promova lives com seus funcionários, clientes e fornecedores. Fale sobre outras coisas como finanças, gestão, peça para cada um apresentar seu pet!

As pessoas estão mais do que nunca sedentas por comunicação.

comunidade

► ► ► ► O seu entorno importa!

Ajude como puder. Seja doando materiais, dinheiro, usando seu produto ou serviço.

Agora é hora de fazermos o que for possível pela nossa comunidade, nossas famílias, nossas pessoas.

Depois que fizer isso, conte para todo mundo! Use seu site, seus canais internos de comunicação, redes sociais, digital... Não é uma questão de capitalizar sobre a crise mas sim de **dar o exemplo**.



gestão

Nestes momentos temos a chance de avaliar pontos importantes na nossa gestão:

Quem da equipe se destacou em espírito e produtividade?

Quais canais de venda, relacionamento ou comunicação fizeram a diferença?

Momento de **avaliar os custos**. Aproveite para ver o que pode ser melhorado. Empresas mais enxutas têm melhor performance (veja que você provavelmente diminuiu consideravelmente suas impressões, será que precisa de tantas impressoras? Precisa de todo espaço que hoje utiliza? A mobilidade passará a ter papel decisivo no futuro. Vale a pena investir em um pabx remoto? Celulares para equipe? Notebooks, hot desks?)

Seja **be brave!**

Lembre-se, comunique-se! Grande parte das situações de crises são causadas pelo pânico e medo do incerto. **Não se esconda.**

As pessoas querem falar com sua empresa. Seja para comprar seu produto ou serviço. Seja para começar uma negociação, entender como isso pode ajudá-lo.

Seu funcionário que deseja saber se ele terá salário nos próximos meses.

Seu fornecedor depende de você.

A comunidade quer saber como você está enfrentando a situação. Você é o espelho.

A crise vai passar. As pessoas irão voltar a circular, a comprar, as empresas precisarão crescer de uma forma muito acelerada. Quem estiver melhor preparado tanto do ponto de vista de comunicação quanto operacional sairá na frente.





Rua José Alexandre Buaziz, 190
Edifício Master Tower | SL. 505 / 506 / 507
Enseada do Suá | Vitória-ES | CEP 29050-545
(27) 3235 6999 | (27) 99957 2801

www.p6comunicacao.com.br

  **p6comunicacao**