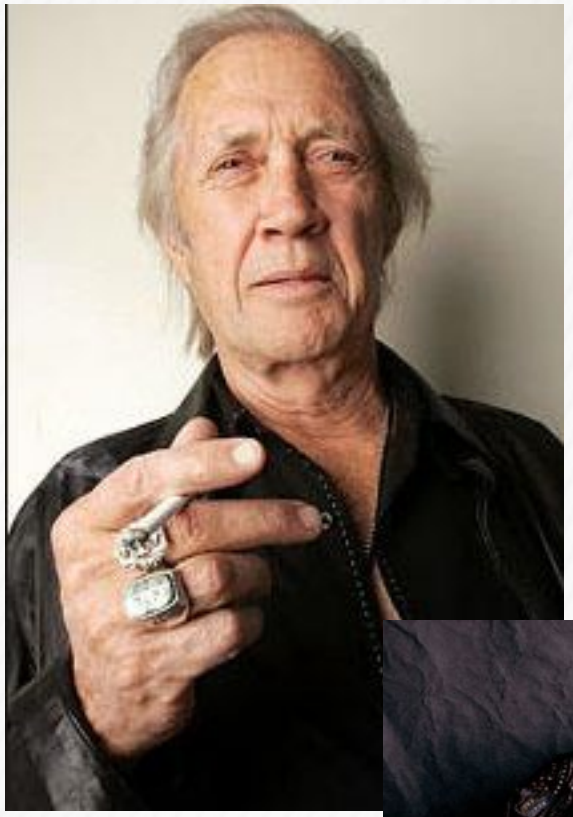
ЧП в отеле:
молчать нельзя рассказывать

ZEBRA COMPANY

Анастасия Джмухадзе, партнер,
директор по развитию

Что их объединяет?

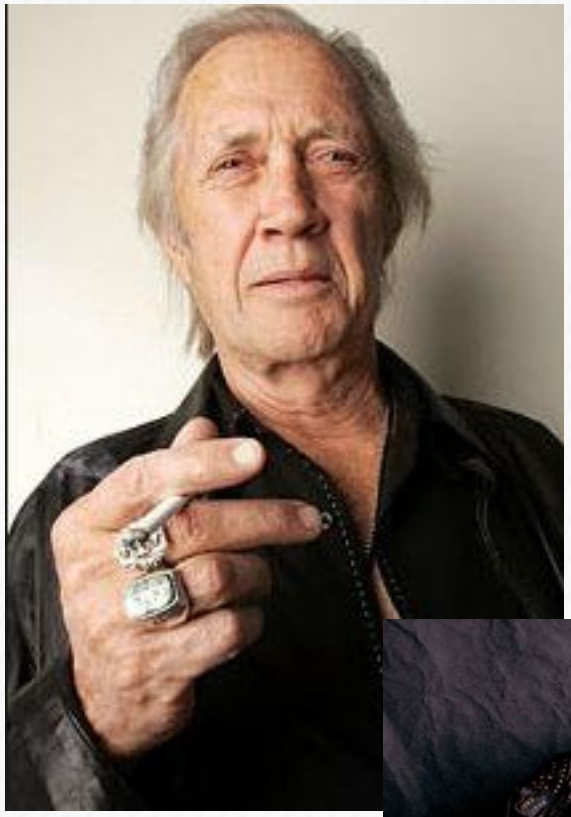


Дэвид Кэррадайн

Дженис Джоплин

Анна Николь Смит

Отели



Дэвид Кэррадайн
Swissotel Nai Let Park

Дженис Джоплин
Landmark Hotel

Анна Николь Смит
Seminole Hard Rock Hotel

Молчать нельзя рассказывать?

- Никаких сообщений до официального
- Контроль соцсетей
- Контроль “анонимных” сообщений
- Вето на ответ “без комментариев”
- Постоянный мониторинг СМИ и соцсетей

- Четкое сообщение, кто и когда ответит
- Единое сообщение для всех спикеров и персонала
- Ранжирование коммуникаций по приоритетам
- Скорость без потери качества
- Никаких комментариев “не для публикации”

3 шага

Получить информацию

Сформулировать ответы

Выстроить коммуникации

Получить информацию

- Время/период происшествия
- Участники/пострадавшие
- Ущерб, ранения, травмы, летальный исход
- Состояние на текущий момент
- Причина/виновники
- Возможные последствия
- Кто привлечен к устранению/разбирательству
- Необходимая компенсация

Сформулировать ответы

- Единое сообщение
- Факты без оценки
- Для каждой ЦА свои акценты
- Недопустима “неофициальная” версия
- Ответы на вопросы по телефону/в соцсетях в единой концепции

Извиняться или нет?

Три “С”

- Сожаление
- Сочувствие
- Соболезнования

Приносить извинения можно только тогда, когда очевидна вина отеля/персонала, есть решение, какие меры будут приняты, кто и какое наказание понесет и какую компенсацию отель готов предоставить.

Цели коммуникации

УБРАТЬ СТРАХ И СЛУХИ

ДАТЬ ФАКТЫ

КТО ВИНОВАТ

ВЫРАЗИТЬ СОЖАЛЕ-НИЕ

ЧТО ДЕЛАТЬ

СООБ-ЩИТЬ РЕШЕНИЕ

Выстроить коммуникации

- Ранжирование по приоритетам
- Наиболее быстрый канал связи с ЦА
- Недопустимо выделять “любимчиков”
- Никаких сообщений “не для публикации”
- Подготовка всех возможных спикеров от компании
- Инструктаж всего персонала от линейного до топов
- Непрерывный мониторинг и ответы в СМИ и соцсетях

Стратегия реагирования

Максимально быстрое реагирование, максимальный охват, максимум ЦА, непрерывный контроль за персоналом, соцсетями, непрерывный мониторинг СМИ

Быстрое реагирование, широкий охват, 3-5 ЦА, контроль за персоналом, соцсетями, непрерывный мониторинг СМИ

Работа в штатном режиме, 1-2 ЦА, подготовка 1-2 спикеров, умеренный контроль соцсетей, штатный мониторинг СМИ

КОНТАКТЫ

PR-АГЕНТСТВО ZEBRACOMPANY
ZEBRACOMPANY.RU

АНАСТАСИЯ ДЖМУХАДЗЕ,
партнер, директор по развитию
E-MAIL:
HELLO@ZEBRACOMPANY.RU