



医疗专家提出的疫情期间沟通建议

内容主管如何有效应对本地和全球突发事件

在发展合作伙伴关系的过程中, Lionbridge 团队时常接触到在小众领域拥有深厚知识底蕴的客户, 并学习到丰富的知识。随着人们对 COVID-19 的警惕性不断提高, 我们将分享我们的团队在灾难响应方面的知识。这也是大型医疗保健公司的内容主管的必行之事。

1 贵公司是如何进行危机管理的?

我们公司一直不断培养危机管理团队, 以便站在员工角度来应对各种突发事件。在经年累月的磨砺下, 我们团队的角色不断发展, 并越来越多地参与到消息传递, 尤其是面向客户的沟通之中。

2 贵公司的措施有何独特之处?

只有当受影响的人们能够从中受益时, 我们才会对外发布危机相关资讯。比如, 当自然灾害发生时, 我们会放宽某些要求, 以提高客户访问资源的速度。

3 您认为各公司应如何应对 COVID-19 的爆发?

首先, 实现精简管理。主大计者, 必执简以御繁。过去, 我们会针对各种危机设立不同的热线, 但这对于我们的客户和员工来说实在是难以管理。因此如今我们有且仅有一个精简化的危机热线。

其次, 尽可能实现本地化。我们的客户门户可以获取邮政编码, 这意味着我们能为受传染病、大规模枪击和自然灾害等打击尤为严重的人们提供专门信息。这也使我们能够以客户的母语提供信息, 并根据位置和偏好提供西班牙语翻译。

最后, 时刻准备应变。随着 COVID-19 从一种主要在海外流行的疾病发展到如今席卷美国本土的大流行病, 我们对此的反应也做出了迅速的改变。我们的团队能够直接访问详细的资源中心, 因此我们可以在不影响其他主要网站的情况下进行更新。我们需要灵活地应对这些不可预测的事件, 主动出击, 而非被动面对。