



KOMMUNIKATIONSTIPS VID KATASTROFER FRÅN EN VÅRDEXPERT

SÅ HANTERAR EN INNEHÅLLSSAMORDNARE LOKALA OCH GLOBALA KRISITUATIONER

Som en del av våra samarbeten möter Lionbridge-teamet ofta kunder med omfattande kunskap inom nischade områden. I och med spridningen av covid-19 delar vi nu med oss av all kunskap som vårt nätverk har samlat på sig om hur man agerar vid katastrofer. Så här säger innehållssamordnaren för ett stort vårdföretag.

1 HUR FUNGERAR KRISHANTERING PÅ DITT FÖRETAG?

Vårt företag har alltid haft ett krishanteringsteam som hanterar akutsituationer från den anställdas perspektiv. Gruppens roll har utvecklats över tid och vi har blivit mer involverade i kommunikationen, särskilt den som är riktad till kunderna.

2 VAD ÄR UNIKT MED DITT FÖRETAGS TILLVÄGAGÅNGSSÄTT?

Vi tog ett beslut om att endast kommunicera externt om en kris om vi kan erbjuda något av värde för de som berörs. När till exempel naturkatastrofer inträffar kan vi rucka på vissa krav för att våra kunder snabbare ska få åtkomst till resurser i utsatta situationer.

3 VILKA REKOMMENDATIONER VILL DU GE FÖRETAG VAD GÄLLER HANTERINGEN AV UTBROTTET AV COVID-19?

För det första: Förenkla. Ta i förväg reda på vem som fattar det slutgiltiga beslutet så att du inte skickar runt utkast till fel personer. Vi brukade ha ett nytt telefonnummer för varje kris vi hanterade, men det blev för krångligt för både våra kunder och våra anställda. Nu har vi bara ett nummer.

För det andra: Lokalisera så mycket du kan. Vår kundportal kan komma åt postnummer, vilket innebär att vi kan lägga till särskild information för de människor som drabbas hårdast av en infektionssjukdom, en masskjutning, en naturkatastrof osv. Detta ger oss även möjlighet att ge information på en kunds förstaspråk, till exempel erbjuder vi spanska översättningar beroende på plats och preferens.

För det tredje: Var alltid beredd på förändring. Vår reaktion på covid-19 ändrades extremt snabbt allt eftersom sjukdomen gick från att vara ett fenomen som mest fanns i andra länder än den kontinentala delen av USA. Mitt team har direkt redigeringsstillgång till ett detaljerat resurscenter, så att vi kan göra uppdateringar utan att störa resten av vår huvudsakliga webbplats. Händelser som denna är oförutsägbara och vi måste vara flexibla i hur vi hanterar dem. Vi vill vara proaktiva, inte reaktiva.