

5 TIPS PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN EN ÉPOCAS DE CRISIS

Una de las consecuencias menos pensadas que nos ha traído la pandemia es un replanteo de la comunicación.

Dado que principalmente ha surgido una crisis de confianza, debemos encontrar la manera de volver a ganar esa confianza que nuestro cliente había depositado en nosotros.

Por Mariana Alfaro
www.marianaalfaro.com.ar



PONER LA SEGURIDAD PRIMERO

La salud y la seguridad siempre deben estar en el centro de tu mensaje. Todas las comunicaciones deben asegurar a los huéspedes que su seguridad es la prioridad número uno.



SER SENSIBLE

Verificá tres veces todos los mensajes de marketing, correos electrónicos y otras comunicaciones automatizadas de todos los departamentos y en todos los sistemas para asegurarte de que sean sensibles a la situación y tengan el tono adecuado.



POLÍTICA DE PUERTAS ABIERTAS

Proporcioná los medios para una conversación bidireccional de manera que cualquier pregunta o inquietud pueda abordarse de manera rápida y fácil.



SER PROACTIVO

Ponente en contacto con los generadores de demanda: agencias de viajes, planificadores de eventos y los gerentes de viajes de las empresas para proteger estas valiosas relaciones. Compartí tu plan de mitigación para que puedan ver lo que estás haciendo en tu propiedad.



TENER UN PLAN DE COMUNICACIÓN

Definí los parámetros de lo que se le dirá a los huéspedes, en qué tono, cuándo y en qué canales. Planificá también todas las declaraciones públicas para que puedas estar listo. Considerá también en tu comunicación cómo dirigirte hacia los empleados.