



醫療保健專家提供疫情期間的溝通秘訣

內容主管如何有效因應本地與全球緊急事件

Lionbridge 建立的合作夥伴關係豐富多元，我們的團隊經常接觸對利基領域 (Niche area) 擁有廣泛知識的客戶。隨著嚴重特殊傳染性肺炎 (COVID-19) 疫情成為眾所矚目的焦點，Lionbridge 謹在此分享我們所累積的災難應對經驗。以下為一家大型醫療保健公司內容主管所提出的見解。

1 貴公司如何進行危機管理？

發生緊急事件時，本公司一直以來所培育的災難管理團隊，會一律會從員工的角度出發。在經年累月的訓練與累積之下，我們團隊扮演的角色不斷與時俱進，並進一步參與訊息傳遞工作，且尤其注重面對客戶的溝通。

2 貴公司的措施有何獨到之處？

我們日前通過一項決策，只有在能為受影響的對象提供實質協助的情況下，公司才會對外發表與危機相關的內容。舉例來說，如果發生天災，我們會放寬某些要求，有利客戶在無法返回工作崗位時加速取得資源。

3 許多公司正在研擬 COVID-19 疫情爆發的應對方式，對此您有何建議？

首先，請精簡您的措施。事先找出握有最終簽核權的對象，以免需要一再送出草案，達到以簡馭繁之效。過去我們曾針對每個危機事件設置個別專線，卻增加了客戶與員工的管理負擔。現在我們已簡化為單一的危難專線。

接著，盡可能推動在地化。本公司的客戶入口網站可以取得郵遞區號，這表示，我們可為處於傳染病、大規模槍擊或天災等重災區的人民提供專屬的資訊。另外，這也能幫助客戶以母語提供資訊；我們會依照所在地與偏好設定，來提供西班牙文翻譯。

最後，務必隨機應變。隨著 COVID-19 從海外一長驅直入、進入美國本土，我們也急速改變這種疾病的應對措施。本公司團隊有權直接編輯詳盡的資源中心資訊，能在不干擾主要網站的情況下提供最新資訊。災難的發生難以預期，因此非常需要靈活因應。我們應主動積極，而非被動回應。