



의료 전문가의 재해 상황 속 의사 소통 팁

리드 콘텐츠 매니저 한 명이 현지 및 글로벌 긴급 상황에 대응하는 방법

다양한 파트너와 협력하다 보면, Lionbridge 팀은 종종 잘 알려지지 않은 분야에 대한 광범위한 지식을 가진 고객과 마주하곤 합니다. 코로나-19가 전 세계적으로 확산되는 가운데, Lionbridge는 재난 상황에 대처하기 위해 자체 네트워크에 축적한 몇 가지 지식을 공유하려 합니다. 한 대형 의료업체 소속인 리드 콘텐츠 매니저의 조언을 소개합니다.

1 귀사의 위기 관리 방식은 어떻게 작동하고 있나요?

당사에서는 언제나 직원의 관점에서 긴급 상황을 해결할 수 있는 위기 관리 팀을 운영해 왔습니다. 시간이 지나면서 팀의 역할은 점차 커졌으며, 고객과의 의사 소통을 위한 메시지에 더 많이 관여하게 되었습니다.

2 귀사의 접근 방식에서 특별한 점은 무엇인가요?

당사는 위기에 영향을 받는 사람들에게 도움을 제공할 수 있는 경우에만 위기 상황을 외부에 공개하기로 결정했습니다. 예컨대 자연 재해가 발생하면 특정한 요구 사항을 완화해 고객이 대체된 리소스에 더 빨리 접근할 수 있도록 지원하는 식입니다.

3 코로나-19 상황에 대응하고자 하는 기업에게 제안할 사항이 있나요?

가장 먼저, 간소화하십시오. 초안만 계속 전달하는 상황이 발생하지 않도록 최종 승인자를 미리 찾아야 합니다. 예전에는 모든 위기 상황에 대해 여러 개의 다른 전화번호를 사용했는데, 고객과 직원 모두가 관리하기에 너무 많았습니다. 현재 당사에서는 하나로 통합된 전화번호를 사용합니다.

두 번째로, 가능한 모든 곳에서 로컬라이즈하십시오. 당사의 고객 포털에서는 우편 번호를 확인할 수 있습니다. 전염병, 총기 난사, 자연 재해 등으로 가장 큰 피해를 입은 지역의 사람들을 위해 전문화된 정보를 입력할 수 있다는 의미입니다. 또한 이를 통해 고객의 모국어로 정보를 제공할 수 있습니다. 당사는 위치와 고객 선호도에 따라 스페인어 번역을 제공합니다.

세 번째로, 변화에 능동적으로 대응하십시오. 코로나-19가 해외에서 주로 발생하다가 미대륙에서 확산하기 시작함에 따라, 당사는 대응 방식을 신속히 변경했습니다. 저희 팀에는 세부적인 리소스 센터를 바로 수정할 수 있는 권한이 있어 메인 웹사이트의 나머지 부분은 건드리지 않고 정보를 업데이트할 수 있습니다. 이러한 상황은 예측하기가 어렵습니다. 유연한 대응이 필요하죠. 저희는 반응적 방식이 아닌 선제적 방식을 취하고자 합니다.