



ALGUNOS CONSEJOS SOBRE COMUNICACIÓN EN SITUACIÓN DE CATÁSTROFE DE UN EXPERTO DEL SECTOR DE LA SALUD

CÓMO RESPONDE UN DIRECTOR DE CONTENIDO ANTE EMERGENCIAS LOCALES Y MUNDIALES

En el marco de nuestras distintas colaboraciones, en Lionbridge a menudo nos encontramos con clientes que conocen en profundidad áreas especializadas. Ahora que todos tenemos en mente el COVID-19, queremos compartir parte de los conocimientos que hemos acumulado junto a ellos sobre la capacidad de respuesta en situaciones de catástrofe. A continuación recogemos las aportaciones realizadas por un director de contenido de una empresa del sector de la salud.

1 ¿CÓMO FUNCIONA LA GESTIÓN DE LAS CRISIS EN SU EMPRESA?

Nuestra empresa siempre ha contado con un equipo de gestión de crisis para abordar las situaciones de emergencia desde la perspectiva del empleado. Con el tiempo, la función de nuestro grupo ha evolucionado y hemos pasado a estar más involucrados en la elaboración de mensajes, especialmente para comunicaciones dirigidas al cliente.

2 ¿QUÉ ES LO QUE DIFERENCIA EL ENFOQUE DE SU EMPRESA?

Tomamos la decisión de hacer publicaciones externas sobre una crisis solo si podemos ofrecer algo de valor a los afectados. Cuando ocurren catástrofes naturales, por ejemplo, podemos suavizar ciertos requisitos para agilizar el acceso de nuestros clientes a los recursos tras ser desplazados.

3 ¿QUÉ RECOMENDARÍA A LAS EMPRESAS QUE TRATAN DE RESPONDER ANTE EL BROTE DEL COVID-19?

En primer lugar, que simplifiquen, que sepan quién debe dar el visto bueno final para no enviar borradores una y otra vez. Nosotros teníamos un número de teléfono distinto para cada crisis a la que teníamos que dar respuesta, pero acabó siendo demasiado para gestionar tanto para nuestros clientes como para nuestros empleados. Ahora contamos con un número centralizado.

En segundo lugar, que localicen todo lo posible. Nuestro portal del cliente es capaz de acceder a los códigos postales, lo que significa que podemos incluir información especializada para las personas más afectadas por una enfermedad infecciosa, un tiroteo masivo, una catástrofe natural, etc. Eso nos permite, asimismo, proporcionar información en el idioma principal del cliente; ofrecemos traducciones en español en función de la ubicación y la preferencia.

Tercero, que estén siempre preparados para el cambio. Nuestra respuesta ante el COVID-19 cambió rápidamente, ya que la enfermedad pasó de ser un fenómeno fundamentalmente externo a nuestras fronteras a situarse en pleno territorio continental de EE. UU. Mi equipo tiene acceso directo para editar un centro de recursos detallados, de modo que podemos actualizar el contenido sin alterar el funcionamiento del resto de nuestro sitio web principal.