

KOMMUNIKATIONSprotokoll FÜR KRISENSITUATIONEN

Eine Krise **ist ein Vorkommnis**, das dem Ruf von NH Hotel Group schaden kann.

WENN SIE ZWEIFEL ÜBER DEN SCHWEREGRAD DER KRISE HABEN, BESTÄTIGEN SIE DIES IMMER MIT IHRER NÄCHSTEN MELDUNGSEBENE

NH | HOTEL GROUP
PART OF **MINOR**
HOTELS

STUFEN UND ABSCHÄTZUNG EINER KRISE

NIEDRIGE KRISENSTUFE

Vorkommnis mit geringen Auswirkungen auf das NH Hotel Group 'Geschäft mit Potenzial negativer Medien Berichterstattung, wie z.B. kleine Unfälle, geringfügige Wartungsfehler... **Vorkommnisse, die vom Hotel verwaltet werden können.**

MITTELMÄSSIGE KRISENSTUFE

Interne Schwierigkeiten, wie z.B. Computerausfall, schwerer Ausfall in Kommunikationen mit einem Gast / Anbieter, Stromausfall und andere wichtige Wartungsfehler... **Vorfälle, die die Einnahmen des Hotels beeinflussen.**

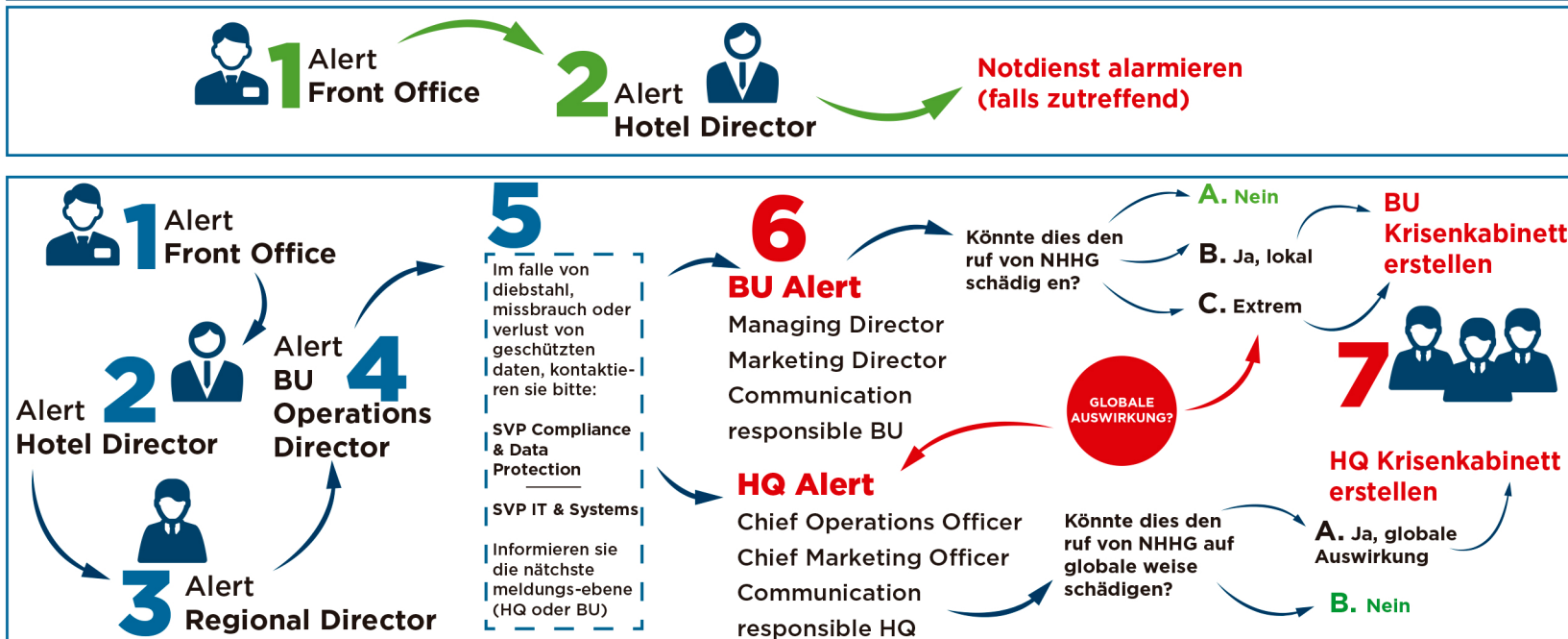
HOHE KRISENSTUFE

Vorfälle, wie z.B. komplizierte Buchungsprobleme, wichtige Gästeansprüche, Verbreitung vertraulicher Informationen, Raubüberfälle, Skandale, die Gäste oder Mitarbeiter betreffen... **Vorfälle, die den Ruf von NHHG beeinträchtigen.**

KRITISCHE KRISENSTUFE

Bedeutet Unfall, Feuer, Explosion, Unfall mit Tod oder Verletzung von Gästen oder Mitarbeitern, Selbstmord, Bedrohung durch Terrorismus, Lebensmittelvergiftung... **Vorkommnis, das den Ruf von NHHG schädigt.**

KRISEN MANAGEMENT & MELDUNGS FLOWCHART



- Seien Sie menschlich-äußern Sie Sorge für die Beteiligten
- Halten Sie es einfach
- Stellen Sie sicher, dass Schlüsselmeldungen mitgeteilt werden
- Achten Sie auf das Publikum, Sie sprechen in der Öffentlichkeit
- Vermeiden Sie den Begriff "kein Kommentar"
- "Off the record" existiert nicht!



- VERSENDEN Sie keine vertraulichen oder internen Informationen über nicht autorisierte Medien
- Lügen Sie nie
- Nie über Ursachen des Vorfalls oder Schuldige spekulieren
- Nie über die Wiederaufnahme der normalen Hoteloperationen spekulieren



Niemand Anderes, als der autorisierte Sprecher darf an die Medien oder an Dritte über den Vorfall sprechen!

Es ist zwingend erforderlich, dass die Mitarbeiter nicht mit den Medien oder einem Dritten sprechen, so gut sie auch informiert sein können.

KONTAKT INFO.

* Die Namen und Telefonnummern des Verantwortlichen werden von Ihrem Hoteldirektor ausgefüllt.

HOTEL DIRECTOR

REGIONAL DIRECTOR

BU OPERATIONS
DIRECTOR

BU MANAGING
DIRECTOR

COMMUNICATION
RESPONSIBLE