

# PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN PARA SITUACIONES DE CRISIS

Una crisis es **cualquier incidente que fije la atención mediática** sobre NH Hotel Group y pueda ser potencialmente perjudicial para la reputación

**SI TIENES ALGUNA DUDA SOBRE LA GRAVEDAD DE LA CRISIS, CONSULTA SIEMPRE AL SIGUIENTE NIVEL DE NOTIFICACIÓN**

## NIVELES Y EVALUACIÓN DE UNA CRISIS

### NIVEL BAJO

Incidente con **bajo impacto** en el negocio de NH Hotel Group con potencial para generar cobertura mediática adversa, como accidentes menores, fallos menores de mantenimiento... en definitiva, **incidencias que pueden ser gestionadas por el Hotel.**

### NIVEL MODERADO

**Dificultades internas** tales como errores de sistema o de las comunicaciones que afecte a los huéspedes, cortes de energía y otros fallos importantes de mantenimiento... **Incidencias que afectan a los ingresos de los Hoteles.**

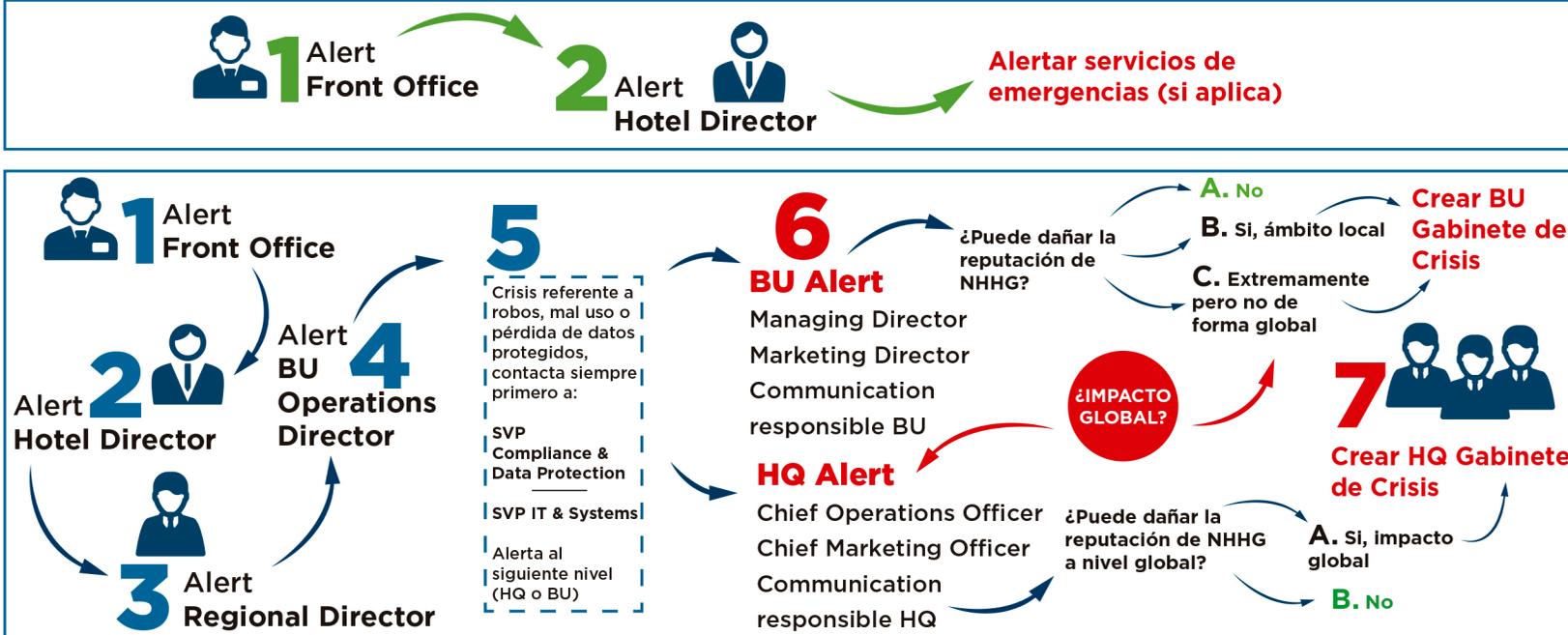
### NIVEL ALTO

Incidentes, como graves problemas de reservas, reclamaciones de huéspedes importantes, difusión de información confidencial, robos, escándalos que afectan a los huéspedes o al personal... Son **incidencias que dañan la reputación de NH Hotel Group.**

### NIVEL CRÍTICO

**Incluye un accidente**, incendio, explosión, incidente que involucre muerte o lesiones a huéspedes o personal, suicidio, amenaza de terrorismo, intoxicación alimentaria... **Incidencias que dañan la reputación de NHHG.**

## GESTIÓN DE CRISIS & FLUJO DE NOTIFICACIÓN



**DO**

- Sé agradable, expresa preocupación por los involucrados
- Simplifica cualquier comentario que hagas
- Asegúrate de que los mensajes clave se comunican
- Sé consciente de la audiencia, estás hablando en público
- Evita el término "sin comentarios"
- "Off the record"- no existirá este tipo de contestación



**DON'T**

- No compartas ni envíes información restringida, confidencial o interna a través de medios no autorizados
- Nunca mientas
- No especules sobre las causas del incidente o posibles culpables
- No especules sobre la reanudación de la operativa normal del Hotel



Nadie, excepto el portavoz autorizado y dependiendo del nivel de crisis, puede hablar con los medios de comunicación o cualquier tercero sobre el incidente.

Es imperativo que los miembros del personal no hablen con los medios de comunicación ni con ningún tercero, por muy bien informados que puedan considerarse.

## INFO. CONTACTO

\* Los nombres y números de teléfono de los responsable serán cumplimentados por el Director de cada Hotel

HOTEL DIRECTOR

REGIONAL DIRECTOR

BU OPERATIONS DIRECTOR

BU MANAGING DIRECTOR

COMMUNICATION RESPONSIBLE