

PROTOCOLE DE COMMUNICATION EN CAS DE CRISE

Une crise est **tout évènement qui apporte une attention négative** à NH Hotel Group et qui pourrait potentiellement endommager la réputation de la marque.

SI VOUS AVEZ DES DOUTES CONCERNANT LE NIVEAU DE CRISE CONTACTER VOTRE SUPÉRIEUR HIÉRARCHIQUE.

NIVEAU & EVALUATION D'UNE CRISE

NIVEAU BAS

Impact bas pour NH hotel Group, un évènement qui pourrait potentiellement générer une couverture médiatique néfaste comme un incident mineur, petit problème technique... Les évènements **peuvent être gérés par l'hôtel.**

NIVEAU MOYEN

Évènement compliqué à gérer en interne comme des problèmes informatiques, problèmes sérieux de communication avec le client/fournisseur de service, gros problème technique comme coupure d'électricité etc... **Les évènements qui impactent les revenus de l'hôtel.**

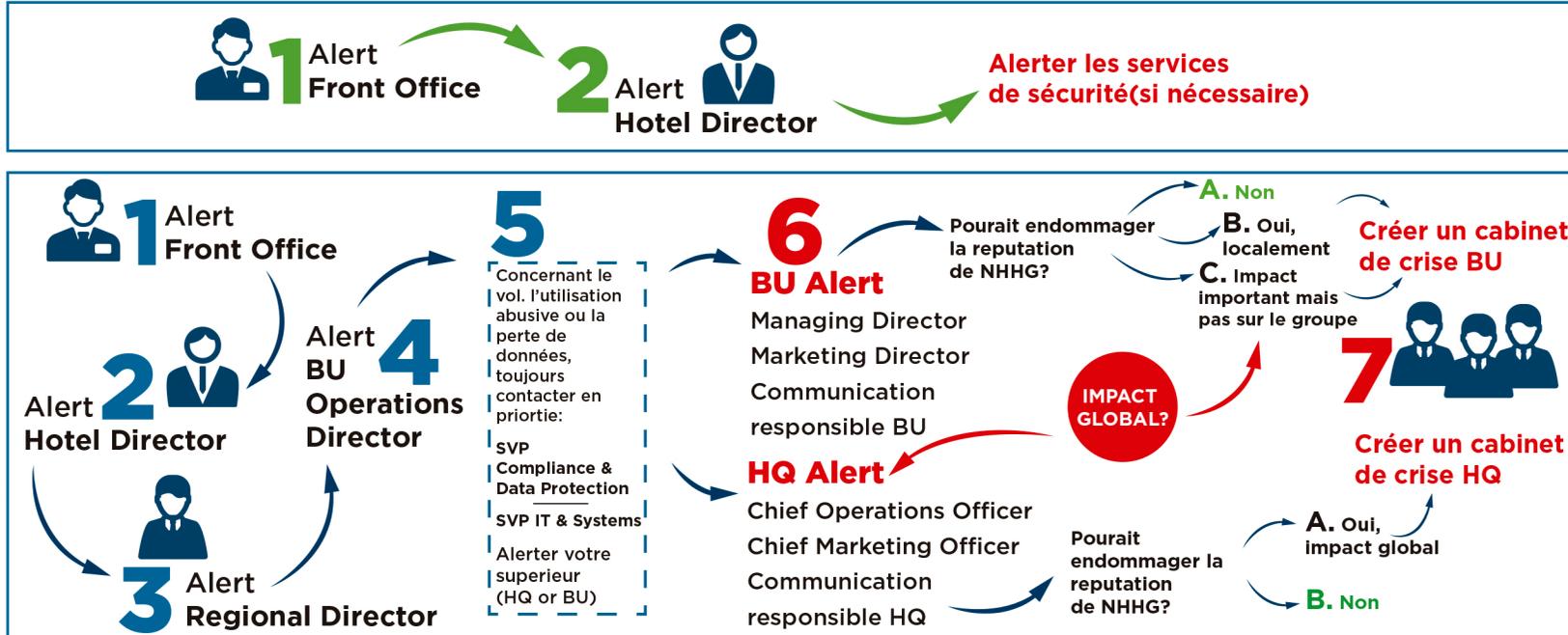
NIVEAU HAUT

Gros problème des clients/fournisseurs, divulgation d'information confidentielle, vols, scandales de clients ou du personnel, etc... **Les incidents qui sont néfastes à la réputation de NH Hotel Group.**

NIVEAU CRITIQUE

Grosse incidence, feu, explosion, incidence qui implique un accident ou la mort d'un client ou du personnel, suicide, menace terroriste, infection alimentaire... Les incidents qui **sont néfastes à la réputation de NH Hotel Group.**

GESTION DE CRISE & ORGANISATION DE COMMUNICATION



- Soyez compatissant avec les personnes concernées
- Soyez professionnels
- Assurez vous que le message passe bien
- Soyez vigilant envers l'audience si vous vous adressez en public
- Ne jamais utiliser la formule "pas de commentaires"
- Les manières officieuses n'existent pas!



- Ne jamais partager ou envoyer des informations confidentielles
- Ne jamais mentir
- Ne jamais supposer ou accuser
- Supposer que les opérations peuvent continuer normalement



Personne, autre que le porte-parole autorisé en fonction du niveau de crise, ne peut parler aux médias ou à une tierce partie de l'incident!

Il est impératif que les membres du personnel ne parlent pas aux médias ou à une tierce partie, même s'ils sont bien informés.

CONTACT INFO

*Les noms & numéros de téléphone des personnes responsables seront complétés par votre Directeur d'hôtel.

HOTEL DIRECTOR

REGIONAL DIRECTOR

BU OPERATIONS DIRECTOR

BU MANAGING DIRECTOR

COMMUNICATION RESPONSIBLE