

PROTOCOLLO DI COMUNICAZIONE IN SITUAZIONE DI CRISI

Una crisi è qualsiasi **incidente che genera attenzione negativa** verso NH Hotel Group e che potrebbe danneggiarne la reputazione.

**SE HAI QUALCHE
DUBBIO SULLA GRAVITÀ,
CONFRONTATI SEMPRE CON IL
SUCCESSIVO LIVELLO DI NOTIFICA**

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

LIVELLI E VALUTAZIONE DI UNA CRISI

LIVELLO BASSO

Evento con **modesto impatto** alla reputazione di NH Hotel Group, come incidenti minori, guasti di manutenzione di minore entità... **Eventi che possono essere gestiti dall'Hotel.**

LIVELLO MODERATO

Difficoltà interne come guasti su pc, interruzione di comunicazione con ospiti/provider, interruzione di corrente e altri guasti rilevanti di manutenzione... **Eventi che pregiudicano il fatturato dell'Hotel**

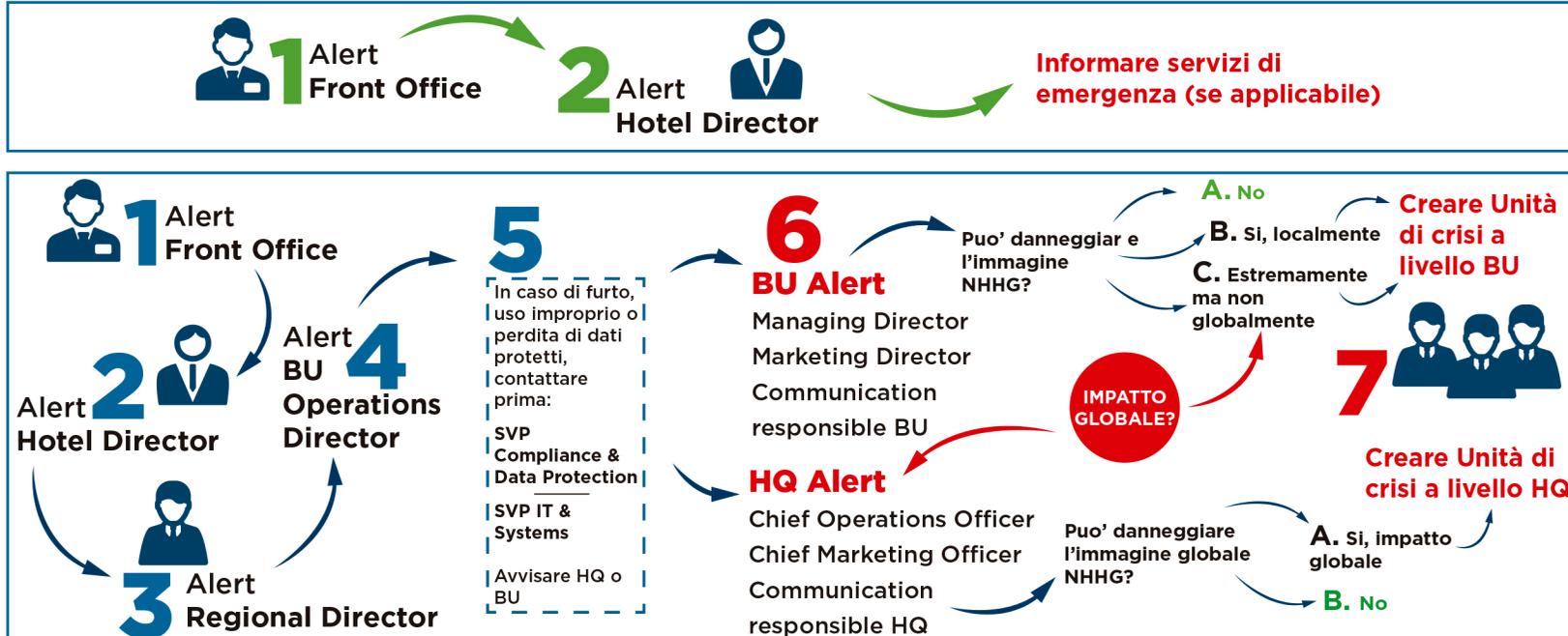
LIVELLO ALTO

Incidenze, come problemi nell'inserimento prenotazioni, reclami da parte di clienti, divulgazione di informazioni confidenziali, furti, scandali che interessano ospiti o staff... **Eventi che danneggiano la reputazione di NHHG.**

LIVELLO CRITICO

Eventi come incendi, esplosioni, incidenti che causano morte o danni a ospiti e staff, suicidi, atti di terrorismo, intossicazione da cibo... **Eventi che danneggiano la reputazione di NHHG.**

GESTIONE DELLA CRISI ED AZIONI DA INTRAPRENDERE



- Esprimi solidarietà per coloro che sono coinvolti
- Semplifica la tua comunicazione comunicando lo stretto necessario
- Assicurati che i messaggi fondamentali siano stati comunicati
- Sii consapevole di chi ti ascolta, stai parlando in pubblico
- Evita il termine "no comment"
- "In via confidenziale" non esiste!



- Non CONDIVIDERE o INVIARE informazioni confidenziali tramite media non autorizzati
- Non mentire mai
- Non speculare sulle cause dell'incidente o sulle colpe
- Non presumere sulle tempistiche di ripresa operativa per l'Hotel



A seconda del livello di emergenza, nessuno, ad esclusione del responsabile della comunicazione, può parlare con i media o con terzi al riguardo!

Indipendentemente da quanto i membri dello staff possano considerarsi ben informati, è assolutamente vietato interagire con media o terze persone.

CONTACT INFO

* I nomi e i numeri di telefono dei responsabili verranno indicati dal Direttore dell'Hotel.

HOTEL DIRECTOR

REGIONAL DIRECTOR

BU OPERATIONS DIRECTOR

BU MANAGING DIRECTOR

COMMUNICATION RESPONSIBLE