

COMMUNICATIE PROTOCOL IN GEVAL VAN CRISIS SITUATIES

Een crisis is **iedere gebeurtenis die ongewilde aandacht** trekt voor de NH Hotel Group en haar reputatie schade kan berokkenen.

**ALS JE TWIJFELT OVER
DE ERNST VAN DE CRISIS,
OVERLEG ALTIJD MET
JE MEERDERE**

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

NIVEAU & BEOORDELING VAN EEN CRISIS

LOW LEVEL

Gebeurtenis met weinig impact op NH Hotel Groups' business, met de potentie om negatieve media-aandacht te genereren, zoals kleine ongelukken of onderhoudsfouten... **Gebeurtenissen die door het hotel gemanaged zouden kunnen en moeten worden.**

MODERATE LEVEL

Interne problemen zoals computerfouten, een ernstige storing in de communicatie met een gast / provider, stroomuitval en andere belangrijke onderhoudsfouten... **Incidenten die de hotelinkomsten beïnvloeden.**

HIGH LEVEL

Incidenten, zoals ernstige reserveringsproblemen, serieuze klachten, verspreiding van vertrouwelijke informatie, een overval, schandalen die betrekking hebben op gasten of personeel... **Incidenten die de reputatie van NHHG kunnen beschadigen.**

CRITICAL LEVEL

Een ongeluk, brand, explosie, of een gebeurtenis met als gevolg dood of letsel van gast of personeel, zelfmoord, dreiging van terrorisme, voedselvergiftiging... **Incidenten die de reputatie van NHHG beschadigen.**

CRISIS MANAGEMENT & KENNISGEVING FLOWCHART



- Ben menselijk voor de betrokkenen
- Hou het simpel
- Zorg ervoor dat de belangrijkste boodschappen gecommuniceerd worden naar de juiste personen
- Ben bewust van het publiek, je praat in het openbaar
- Vermijd de term "geen commentaar"
- "Off the record" bestaat niet!



- Deel geen beperkte, vertrouwelijke of interne informatie via onbevoegde media
- Lieg nooit
- Speculeer niet over de oorzaak van het incident of plaats delict
- Speculeer niet over de hervatting van de dagelijkse werkzaamheden van het hotel



Niemand anders dan een geautoriseerde woordvoerder (afhankelijk van het crisis niveau), mag spreken met de media of een andere derde partij over het incident!

Het is absoluut verboden dat medewerkers met de media of een derde partij spreken over het gebeuren, hoe goed geïnformeerd ze ook denken te zijn.

CONTACT INFO.

* De namen & telefoonnummers van de verantwoordelijke(n) zullen worden verspreid door de Hotel Director.

HOTEL DIRECTOR

REGIONAL
DIRECTOR

BU OPERATIONS
DIRECTOR

BU MANAGING
DIRECTOR

COMMUNICATION
RESPONSIBLE