



ENTRENAMIENTO INTENSIVO PARA RESPONSABLES  
DE COMUNICACIÓN Y MANEJO DE RIESGOS EN EMPRESAS

# Organización y comunicación en crisis

Prueba del sistema interno de comunicación y organización. Entrenamiento para reaccionar de manera competente bajo situaciones de estrés, tales como crisis empresariales, reestructuraciones y accidentes o catástrofes.

---





ES POSIBLE PROBAR EL FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE REACCIÓN EN CASOS DE CRISIS

## Organización y comunicación en crisis

### **Nosotros le apoyamos en la constitución de una organización para situaciones de crisis**

Una crisis es una situación extrema que surge inesperadamente. Con frecuencia empresas y gobiernos reaccionan descoordinadamente perdiendo el control sobre la situación. No obstante, una situación de crisis puede ser controlada, siempre y cuando exista de antemano un equipo interno encargado del manejo de tales situaciones. Así mismo, es necesario que los ejecutivos de una empresa reciban entrenamiento continuo, que los confronte de la manera más realista posible a una crisis.

### **Entrenamiento a través de escenarios críticos**

Una vez constituido el equipo interno encargado de manejar situaciones críticas, a sus integrantes se les confronta con

escenarios en los que tienen que reaccionar en tiempo real. Los participantes se intercambian información, generando alarmas y avisos internos y externos. Así mismo, se ejercita la toma de decisiones en situaciones de estrés y el manejo de la prensa.

### **Metodología de los entrenamientos**

Este entrenamiento se caracteriza por la intensidad con la que se ejercitan las reacciones ante momentos críticos. Los participantes reciben atención personalizada. El uso del equipo de video permite evaluar la reacción de los participantes de una manera objetiva e individual. Aunado a ello, se exponen y analizan casos de crisis reales, a través de los cuales se adquiere un mayor aprendizaje.



## ENTRENAMIENTO EN CIRCUNSTANCIAS REALES DE LA MANO DE EXPLICACIONES TEÓRICAS

### Contenido del entrenamiento intensivo

#### **Teoría de crisis**

- Desarrollo de las crisis: aparición de conflictos, fracasos económicos o catástrofes
- Análisis de las etapas de las crisis y estrategias para superarlas

#### **Organización para afrontar las crisis**

- Estructuración y desarrollo del equipo que se enfrentará a situaciones críticas
- Definición de las diferentes categorías de riesgos y su asignación al personal encargado
- Establecimiento del proceso de toma de decisiones y del flujo de información interna y externa

- Utilización de manuales previamente establecidos para afrontar situaciones críticas

#### **Comunicación en crisis**

- Comunicación interna y externa, aspectos que hay que cuidar
- Entrenamiento de comunicación bajo situaciones de estrés, por ejemplo, presión de tiempo, reacciones emocionales, exposiciones públicas
- Explicación clara de contenidos complejos
- Ritmo y cantidad de información
- Comunicación con los medios: comunicados y ruedas de prensa, entrevistas y declaraciones
- Organización y realización de conferencias telefónicas



## HERRAMIENTAS PARA MANTENER LA PERSPECTIVA GLOBAL EN UNA CRISIS

### Comunicación segura y rápida en situaciones de crisis

#### **Herramientas para lograr mayor coordinación**

La cúpula de una empresa, gobierno u organización puede manejar, dirigir y controlar al personal encargado de actuar en situaciones críticas por medio de softwares creados a la medida de cada empresa u organización. Estos sistemas permiten crear diferentes organigramas, asignado tareas y responsabilidades de forma anticipada, con el fin de mantener siempre una perspectiva clara y estructurada para actuar en situaciones de crisis.

#### **Funcionamiento de los softwares**

El software acelera la comunicación y la generación de reacciones frente a situaciones críticas. El programa se integra a la red de comunicación interna de la empresa para generar alarmas y avisos automáticamente, utilizando correos elec-

trónicos, mensajes de texto o correos de voz y asegurando siempre absoluta confidencialidad. Con un solo clic en la red los ejecutivos pueden asegurar que la información llegue al personal encargado para que se tomen las medidas que correspondan.

#### **Cartera de clientes**

Eigenmann Unternehmenskommunikation es una agencia con sede Zurich, Suiza, que presta servicios de comunicación y relaciones públicas a instituciones bancarias internacionales, empresas de transporte y turismo, así como algunos ministerios del Gobierno Suizo.

#### **EIGENMANN UNTERNEHMENSKOMMUNIKATION**

Seehofstrasse 4 | CH-8008 Zurich | Teléfono +41 44 240 44 44  
[www.corporatecommunication.ch](http://www.corporatecommunication.ch) | [info@corporatecommunication.ch](mailto:info@corporatecommunication.ch)