

KRIISIVIESTINNÄN MUISTILISTA YRITYKSILLE

Kriisitilanteissa viestinnästä vastaaminen kuuluu yleensä yrittäjälle/toimitusjohtajalle, mutta isommissa yrityksissä on mietittävä työnjako kriisiviestintätilanteisiin.

Tärkeää on viestiä ensin henkilöstölle ja vasta sen jälkeen talosta ulos.

Jokainen kriisitilanne on erilainen, mutta nopea ja asiallinen reagointi kaikissa tilanteissa on oleellisen tärkeää.

1. **SELVITÄ LÄHTÖTILANNE.** Mistä on kyse? Mitä tilanteesta tiedetään?
2. **TARKISTA LUOTTAMUKSELLISUUS.** Liittykö tilanteeseen luottamuksellisia ja yksilön suojaan liittyviä seikkoja? Mitä voi kertoa näiden vaarantumatta?
3. **TYÖNJAKO JA VASTUUT.** Yrittäjä/toimitusjohtaja/muu yhdessä sovittu työntekijä vastaa tiedotuksesta sekä sisäisesti että ulos. Yrityksen työnjaon mukaan laaditaan / yksinyrittäjä laatii mahdollisesti tarvittavat mediatiedotteet, info näkyviin myös nettiin ja mahdollisille some-kanaville. Yrittäjä/toimitusjohtaja käy henkilöstön kanssa tilanteen läpi ennen kuin tiedotetaan talosta ulos. Oman väen ohjattava ulkoa tulevat kyselyt ja tiedustelut toimitusjohtajalle tai yhteisesti sovittulle vastuuhenkilölle.
4. **ASIAKKAILLE JA MUILLE KOHDERYHMILLE** tiedotetaan tilanteen niin vaatiessa, mielellään jo ennen mediayhteyksiä, etenkin jos kriisin luonne on sellainen, että yrityksen omat asiakkaat kärsivät kriisistä tai kriisin tuomasta negatiivisesta huomiosta. Yrittäjä/toimitusjohtaja vastaa yhteydenotoista. Kanavina sähköposti, some-kanavat, media.
5. **OMISTAJILLE JA LÄHIMILLE YHTEISTYÖKUMPPANEILLE** tiedottamisesta vastaa yrittäjä /toimitusjohtaja. Tiedotus yhtiön hallitukselle/hallituksen puheenjohtajalle ja tilanteen niin vaatiessa tärkeimmille yhteistyökumppaneille/sidosryhmille.
6. Tilanteesta laaditaan **TIEDOTE**, joka toimitetaan sähköpostilla tarpeenmukaiselle medialle: kriisin luonteesta riippuen paikallinen, maakunnallinen tai valtakunnallinen media. Yrityksen mahdolliset some-kanavat kannattaa ottaa aktiiviseen käyttöön kanavien nopeuden vuoksi. Myös omat nettisivut hyödynnetään tiedon välityksessä. Reagoidaan nopeasti palautteeseen ja yhteydenottoihin, esimerkiksi some-keskustelujen seuraaminen ja tarvittaessa asiallinen ja huhuja ja vääriä tietoja korjaava osallistuminen keskusteluihin.
7. Viestinnän **AIKATAULU** määräytyy kriisin luonteen mukaan. Jos tilanne pitkittyy, tiedottamiselle laaditaan aikataulu ja tarkempi suunnitelma, jos tilanteen eteneminen pystytään ennakoimaan. Muutoin nopea reagointi uusiin käännteisiin.
8. **JÄLKIPYYKKI.** Kun kriisitilanne ohi, käydään läpi onnistumiset ja parantamista vaativat asiat viestinnässä. Otetaan opiksi.