



**Duración** 14 horas

**Ubicación** En la ubicación del cliente o en nuestro centro de capacitación

### OBJETIVO DEL CURSO

- Implementar una situación de espera
- Situaciones anticipadas de crisis
- Responda profesionalmente a las solicitudes y quejas de los clientes
- Mantener la compostura cuando se trata con pasajeros difíciles, convirtiendo las situaciones de crisis en oportunidades.

### CONTENIDO DEL CURSO

#### Organice de crisis de acuerdo con diferentes riesgos escenarios

- Organización (es) unidad (es) de crisis: definición de funciones de apoyo para integrarse en la crisis
- Identificación de perfiles para cada crisis (interna empleados y partes interesadas externas)
- Definición de roles y responsabilidades (cadena de mando)
- Ubicación del sitio (s) de crisis Identificar y preparar la logística de la crisis administración
- Plan de movilización y mantenimiento de infraestructura, instalaciones, equipamiento y crisis recursos de gestión
- Material significa: salas de crisis, medios de comunicación, sistemas de información, documentación, suministros.

#### Dispositivo y un plan de comunicación de crisis

- Identificar las audiencias de los destinatarios: empleados, clientes, autoridades, medios, ...
- Identificar a las personas para comunicarse
- Definir estrategias y prefigurar los mensajes a respuesta
- Procedimiento de advertencia, notificación e informes
- Lista de verificación del procedimiento de emergencia y emergencia comportamiento

#### Planes de acción y procedimientos de gestión de crisis

- Proceso de gestión: recolección y explotación de información, coordinación, toma de decisiones, consulta de expertos, informes, comunicación y control de implementación de decisiones
- Evaluación de crisis: fuente, efecto, enfoque de acciones
- Procedimiento para activar las salas de crisis de acuerdo con indicadores y factores desencadenantes
- Definición y producción de la crisis documentación de gestión: planes de acción, planes de decisión, rastreo de eventos, crisis guía de gestión, ...)
- Guía para la recuperación de la crisis
- Organización de operaciones de experiencia
- Desarrollo de diagnóstico y evaluación de la gestión de crisis

#### Anticipar el proceso de recuperación de la crisis y estandarización

- Plan de recuperación
- Proceda e reiniciar operaciones o actividades de restaurar la imagen.