



# 13 DICAS

de comunicação  
em tempos de  
pandemia



## **REPUTAÇÃO**

Para preservar a reputação do seu negócio nesse momento de tensão é necessário se comunicar adequadamente com todos os públicos de interesse - colaboradores, investidores, parceiros de negócios, fornecedores, poder público e imprensa.

## **SUPERAÇÃO**

Ser transparente, proativo e ágil é o único caminho para se manter forte e superar as adversidades e as incertezas.

## **POSICIONAMENTO**

A forma como as marcas estão se posicionando durante a crise da COVID-19 diz muito a respeito delas!



## **COLABORAÇÃO**

Enquanto algumas estão colaborando para evitar a propagação do coronavírus, desenvolvendo ações para proteger seus stakeholders e oferecendo produtos para ajudar no combate, outras estão apenas contabilizando o impacto financeiro ou tirando proveito da situação.

## **SER HUMANO**

Óbvio que a saúde financeira da empresa é importante, assim como a “Lei da Oferta e Procura”, no entanto, as pessoas querem se relacionar com marcas mais humanas e não apenas com aquelas que analisam gráficos. E a comunicação é parte essencial dessa percepção, que deve sempre estar amparada na verdade e na ética.

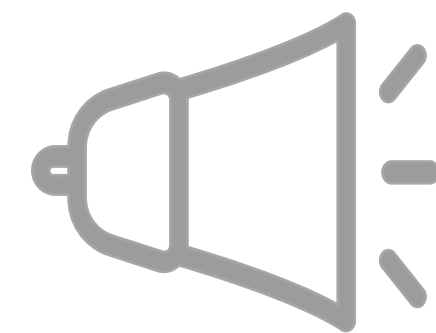
## **ASSERTIVIDADE**

As grandes crises são verdadeiros divisores de águas! Portanto, a única solução neste momento é adotar a estratégia correta e comunicar de forma assertiva. Do contrário, sua empresa estará sob “julgamento” das redes sociais e grupos de WhatsApp.

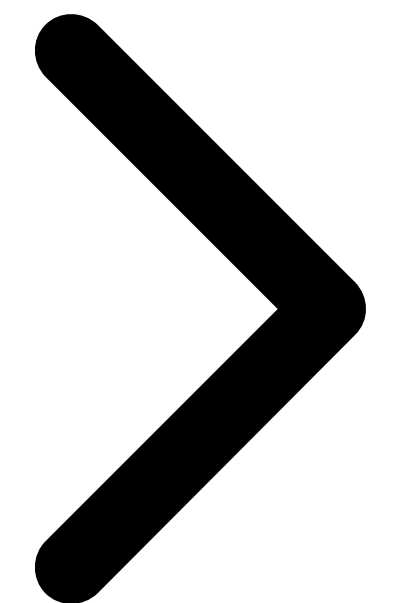


# LEMBRE-SE

Comunicação  
não é o que  
**você diz,**  
mas o que  
os **outros**  
**entendem.**



**Confira algumas  
dicas para  
enfrentar esse  
momento  
delicado**





**1**

É fundamental ter um **comitê de crise** constituído, envolvendo profissionais de diversos setores.

**2**

Seja criterioso na seleção de suas **fontes de informação**. Utilize apenas os canais oficiais e/ou confiáveis.

**3**

Identifique seus **públicos de relacionamento** e qual é o melhor canal para se comunicar com eles.

**4**

Defina a **linguagem ideal** para atingir cada um dos públicos.



**5**

Antes de tomar qualquer atitude, pense no **impacto** que ela pode causar. Quantas pessoas serão beneficiadas ou prejudicadas com a medida?

**6**

Pense em todas as esferas do problema: humana, de saúde, legal, de segurança e operacional. A **opinião pública** te julgará por todas elas.

**7**

Perceba a **velocidade** que as decisões estão sendo tomadas. Com os cenários mudando tão rápido, é preciso se antecipar ao problema.

**8**

Estabeleça uma agenda de **prioridades**, definindo ações e pessoas responsáveis por elas.



**9**

Informe as **medidas** que estão sendo tomadas. A falta de comunicação gera insegurança, entre colaboradores e clientes.

**10**

A crise que estamos vivendo não tem precedentes, então adaptações da **estratégia** podem ser necessárias. As análises e decisões devem ser diárias.

**11**

Deixe um **canal de comunicação** aberto!

**12**

Selecione um **porta-voz** que possa responder aos questionamentos e se expor em pronunciamentos, como em vídeos nas redes sociais.

**13**

Existem muitas **ferramentas\*** para reuniões virtuais, entrevistas, apresentações e compartilhamento de informações. Não deixe que o isolamento atrapalhe a comunicação.

\* **Oito ferramentas para fazer reuniões online grátis no [link](#).**





# Além das dicas sobre comunicação,

lembramos que é essencial organizar a empresa para conter a disseminação do vírus, por isso, procure manter sempre as janelas abertas, disponibilize álcool gel para os colaboradores e os incentive a lavar as mãos, não compartilhar objetos pessoais e para protegerem o rosto ao tossir ou respirar. Evite ao máximo reuniões e eventos que gerem aglomeração de pessoas e, se possível, libere toda a equipe ou setores independentes para trabalharem em **home office\*\***.

**\*\* Dicas sobre otimização do seu home office clicando no [link](#).**



# Por fim,

lembre-se das atitudes mais adequadas em momentos de crise: mantenha a calma, não aja por impulso (mas não demore para adotar medidas), mapeie os riscos de cada ação, pense sempre no coletivo e **comunique!**

“CENTRAL  
PRESS”

+55 41 3026-2610

[WWW.CENTRALPRESS.COM.BR](http://WWW.CENTRALPRESS.COM.BR)

[FACEBOOK.COM/CENTRALPRESSCURITIBA](https://FACEBOOK.COM/CENTRALPRESSCURITIBA)

[INSTAGRAM.COM/CENTRALPRESSBRAZIL](https://INSTAGRAM.COM/CENTRALPRESSBRAZIL)