

LO QUE UN LÍDER DEBE SABER

Edición #1 - Mayo, 2021

MANEJO DE VOCERÍA ALREDEDOR DE TEMAS SENSIBLES



¡Que no te pase!

Como representantes de nuestra compañía, es importante estar informados con respecto a situaciones relevantes de Argos. Recuerda que, ante escenarios sensibles, una inadecuada reacción puede incrementar el foco de atención o agravar el impacto de la situación.

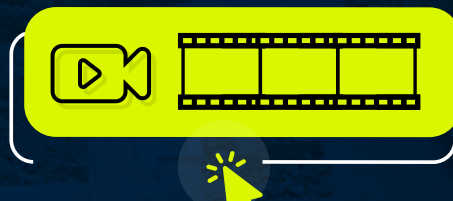
No hay mejor maestro que un error, por esto, desde el respeto y la oportunidad de aprendizaje, queremos compartir contigo dos casos que nos sirven para reflexionar acerca de nuestro rol como líderes.



CASO 1:

Álvaro González

Exgerente general en OPAIN S. A.



REFLEXIONES:

Si un medio de comunicación o grupo de interés te aborda en coyunturas delicadas o sobre temas polémicos, lo primero es tomarse unos segundos para respirar y actuar con calma:

1

Sé amable y respetuoso con cualquier respuesta que vayas a dar. La empatía es fundamental para transmitir un mensaje.

2

Si el periodista o grupo de interés aparece de manera imprevista y no te sientes preparado, no estás autorizado para atenderlo o sencillamente no quieres entrar en detalles, puedes usar una frase sencilla y respetuosa que te permita hacer un puente o bloqueo, evidenciando disposición de servicio.

ESTOS SON ALGUNOS EJEMPLOS:

- El bienestar y la integridad de las personas es una prioridad para Argos, por eso trabajamos de la mano de las autoridades para avanzar en soluciones y nos acogemos a sus recomendaciones. Con mucho gusto lo remito al equipo de Comunicaciones para que lo apoye con la información que necesita. También lo puedes poner en contacto con el responsable directo de este tema en nuestra compañía.
- Esta situación es prioridad para nuestra compañía y actualmente hay un equipo dedicado a monitorear la evolución y tomar las medidas pertinentes. Con el mayor gusto haré las gestiones para que en breve nuestro equipo de Comunicaciones se ponga en contacto para ampliar la información y hacerle puente con la persona designada para gestionar el tema.
- Lamentamos mucho este suceso. Desde que lo conocimos hemos estado en permanente comunicación con las autoridades. Permítame ponerlo en contacto con la persona de la compañía que está liderando la atención del caso.

En momentos de crisis y frente a asuntos sensibles siempre se definen los voceros autorizados para atender medios de comunicación. Aunque lo tengamos claro, no es conveniente decirle a un periodista: **“No voy a responder”** o **“No puedo hablar porque no soy vocero autorizado”**.

3

Colabora con el periodista o grupo de interés, nunca lo ataques e invítalo a una conversación posterior.

4

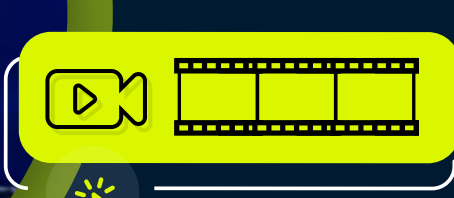
Vela porque las expresiones de tu cara y cuerpo no denoten prepotencia o desinterés. Es importante que también cuides tu comunicación no verbal.

CASO 2:



Bárbara Boloña

Gerente general de Domino's Pizza en Perú



REFLEXIONES:

1

La respuesta de Bárbara fue muy perjudicial y sirvió de preámbulo a un problema mayor: la denuncia en TV y redes de los propios empleados sobre las condiciones insalubres del preparado de las pizzas y el pésimo clima laboral.

2

“No somos comunicadores, somos pizzeros” fue una frase suicida desde el punto de vista corporativo porque demuestra insensibilidad y descontextualización. Debemos evitar soltar frases como la citada que definitivamente será motivo de comentarios negativos en medios y redes sociales.

3

Después de que el episodio se hizo viral, las autoridades peruanas fueron a revisar esta y otras sucursales, en las cuales los inspectores afirman que no les permitieron hacer las evaluaciones sanitarias. No colaborar con las autoridades, puede ampliar mucho más la crisis.

4

El resultado fue que desde la sede de la multinacional en Míchigan, Estados Unidos, llegó la orden de que se cerraran temporalmente todas las franquicias de Domino's en Perú mientras solucionaban la situación.

5

“Estamos impresionados y horrorizados por esta situación, que es inaceptable en muchos niveles”, dijo Tim McIntyre, vicepresidente de Comunicaciones de la empresa.

¡RECUERDA!

- Ser buen vocero es una competencia que también puede construirse en el tiempo.
- No solo somos voceros cuando interactuamos con medios de comunicación.

Si tienes dudas sobre temas de vocería o si recibes peticiones de información por parte de algún periodista o medio de comunicación, puedes contactar a:

Piedad Monsalve: (+57) 301 388 96 52
Raquel Yepes: (+57) 313 791 69 01
o a Kelly Vega en USA y Sofía Pereira en CCA.

PARA CERRAR...

¡Juan Esteban tiene un mensaje para ti!



#NOBAJESLAGUARDIA

