

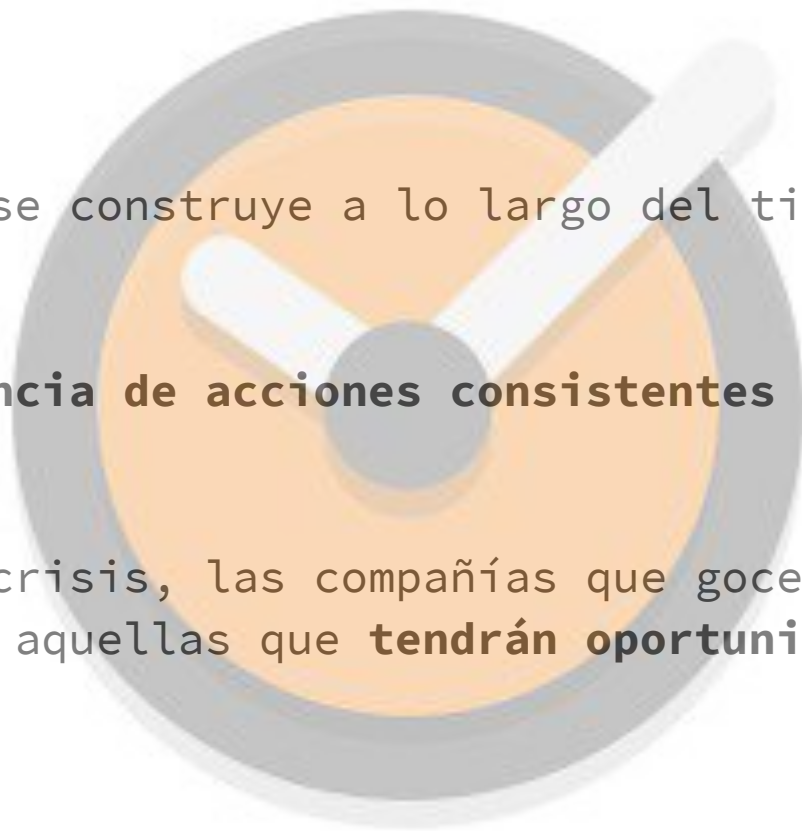
**Reputación, liderazgo y medios de
comunicación, en tiempos de crisis.**

Guiomar Jaramillo
Fundadora GJ Comunicaciones

Reputación

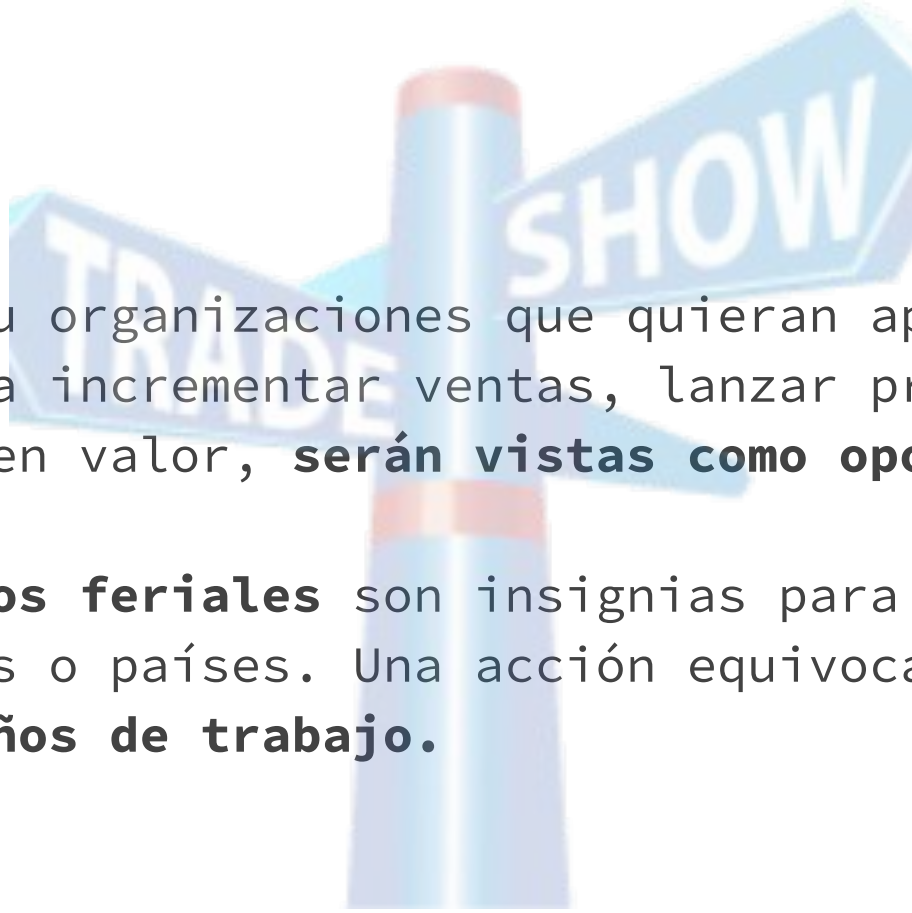
Reputación

- La reputación se construye a lo largo del tiempo, **no se improvisa.**
- Es la **consecuencia de acciones consistentes** con el actuar de la compañía.
- En tiempos de crisis, las compañías que gocen de una sólida reputación son aquellas que **tendrán oportunidades.**



Reputación

- La marcas u organizaciones que quieran aprovechar la crisis para incrementar ventas, lanzar productos que no entreguen valor, **serán vistas como oportunistas.**
- **Los recintos feriales** son insignias para la mayoría de ciudades o países. Una acción equivocada, **puede destruir años de trabajo.**



¿Cómo proteger la reputación en momentos de crisis?

- **El silencio es el enemigo.** Siempre se debe mantener comunicación en tiempo real y transparente.
- No todos los riesgos aplican a todas las organizaciones. La pregunta entonces: **¿Cuál es mi real riesgo? ¿Cómo debo actuar?**

¿Cómo proteger la reputación en momentos de crisis?

- La **calidez** y la **empatía** serán sus mejores aliados.
- **No todos los canales** de comunicación son aptos para todas las audiencias.

Diez palabras claves para mantener la reputación...

- Transparencia
- Empatía
- Comunicación
- Inmediatez
- Solidaridad
- Consistencia
- Simplicidad
- Compromiso
- Claridad
- Trabajo en equipo



Liderazgo

Liderazgo



- Un buen líder sabe **adaptar su estilo** en tiempos de crisis.
- **Entiende el entorno**, las necesidades, los riesgos y las oportunidades.
- **Hace cosas que no pasarían** sin un claro liderazgo, hace negocios innovadores, y se atreve.

Liderazgo

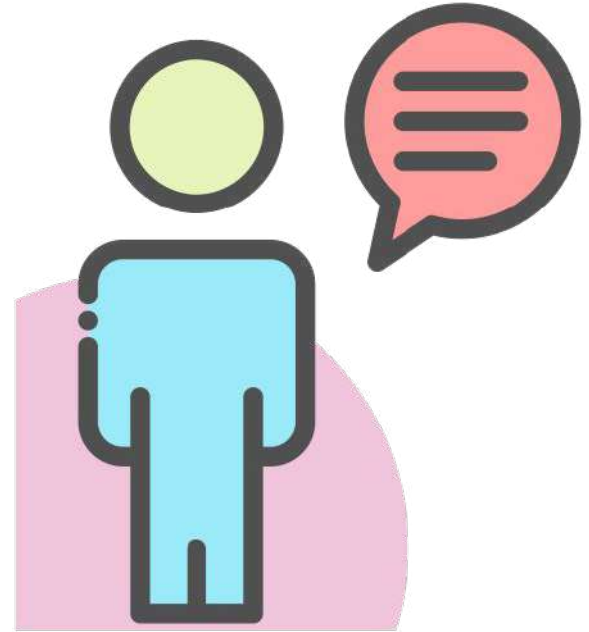
- **Sabe tomar decisiones**, que para algunos pueden ser vistas como incorrectas, pero el tiempo demuestra que eran las mejores.
- **Muestra empatía** con todas sus audiencias, piensa en ellas, las considera a la hora de tomar decisiones.
- **Comunica, comunica, comunica.** Sabe el poder de mantener la conexión con sus públicos. Valora la información y la socializan.

La comunicación, clave en el liderazgo...

- Es la herramienta fundamental para **informar y crear empatía, conectar.**
- En tiempos de crisis los **rumores** tienden a crecer exponencialmente se debe crear protocolos de comunicación.
- Whatsapp, Zoom, e-mail, incluso el teléfono, son todos vehículos que nos acercan a clientes, proveedores y empleados. **Hoy vivimos en la virtualidad.**

Diez palabras claves para el liderazgo...

- Comunicación
- Conexión
- Relevancia
- Confianza
- Asertividad
- Toma de decisiones
- Análisis de opciones y riesgos
- Empatía
- Certeza
- Responsabilidad



Medios

Medios

- Los medios pueden ser **un aliado estratégico** o el gran enemigo de las compañías.
- Si no se ha desarrollado una relación sólida, la tendrá que **construir de cero**.
- Antes de querer comunicar a medios evalúe si es noticioso. **No todo lo que hacen las compañías es noticia.**
- En momentos donde su compañía esté en el eje de la crisis, debe **siempre comunicar**.

Medios



- **No hay medio irrelevante.** Todos los medios pueden hacer que una noticia se viralice.
- **La inmediatez es el ADN de los medios.** Si usted no responde en los tiempos requeridos, pierde una oportunidad.
- **Monitorear constantemente** lo que hablan los medios sobre su compañía, industria y competencia, es fundamental para crear contenido de valor.

Medios



- **Cada medio y periodista es diferente,** trátelos como tal. No toda la información debe ser la misma para todos los medios.
- **Conozca a su interlocutor.** Entienda los intereses tanto del medio como del periodista.
- **El mensaje siempre es lo más importante.** Si usted no tiene claro qué quiere comunicar en los medios, menos lo tendrá el periodista.

Diez palabras para medios en momentos de crisis

— — —

- Conocimiento
- Inmediatez
- Entendimiento
- Claridad
- Entorno
- Transparencia
- Aliados
- Mensajes clave
- Respeto
- Monitoreo

Muchas Gracias

www.gjcomunicaciones.com