







1. مقدمة

5

© IFC 2020. All rights reserved.

جائحة "كوفيد" 19 - والازمات عموماً

حدوث الأزمات دائماً
وارد .. ولكن السؤال هو:
متى حدث..
ما مدى جاهزية شركتي
وما هو رد فعلي؟

6

Image by [anmagrau](#) from [Pixabay](#)

© IFC 2020. All rights reserved.

مواضيع الندوة الإلكترونية وحصيلتها

سيكون بمقدورك... ←

سوف نناقش...

- تقديم مخاوف الأطراف المعنية الرئيسية الخاصة بك
- صياغة مراسلات كتابية فعالة لمعالجة هذه المخاوف
- تحديد قنوات التواصل المناسبة للوصول إلى الأطراف المعنية
- مقدمة
- تحديد مخاوف الأطراف المعنية من الأزمة
- التواصل بفعالية
- استخدام قنوات التواصل الملائمة
- خلاصة

7

© IFC 2020. All rights reserved.

تساعدك هذه الندوة الإلكترونية على:

- ✦ تهدئة مخاوف الأطراف المعنية خلال الأزمات
- ✦ جعل شركتك من أولويات تفكير شركاء النجاح خلال الأزمات
- ✦ إظهار احترافيتك للمقرضين المحتملين
- ✦ إظهار التزام شركتك بأن تكون عضواً قيماً في المجتمع

8

القواعد الأساسية



- ✦ المشاركة
- ✦ احترام رأي الغير
- ✦ كتم الميكروفونات

9

النشاط: التعارف



الهدف ✦ التعرف على بعضكم البعض.

✦ أطلعنا على:

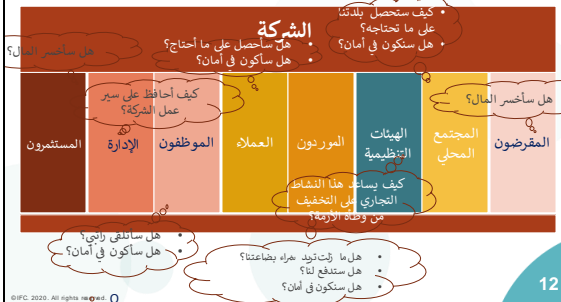
- التوجيهات
- الاسم
- مجال النشاط
- أهم ما تنتظر من هذه الندوة

10

2. تحديد مخاوف الأطراف المعنية

11

الأطراف المعنية



12

3. التواصل بفعالية

13

« كيف تعبر عن أهمية الأمر الذي تتحدث بشأنه؟ »



© IFC 2020. All rights reserved. 20

14

ثلاث رسائل رئيسية يجب إيصالها



التعاطف
(التراحم)

الانشغال (الاهتمام)

التصرف (التحرك)

© IFC 2020. All rights reserved.

15

الصيغة الموصى بها

الإقرار بواقع الأزمة الحالية

تقدير الأطراف المعنية

إدارة التوقعات

أثر الأزمة الحالية على الشركة

الالتزام بخدمة الصالح العام

تقدير الدعم والتفهم المتواصلين

© IFC 2020. All rights reserved.

16

النقاط الرئيسية الواجب إثارتها

- ✦ الأثر الواقع على الطرف المعني
- ✦ إجراءات حماية الموظفين والطرف المعني
- ✦ التغييرات الطارئة على خدمة العملاء
- ✦ الإطار الزمني الحالي المخصص لتنفيذ الإجراءات

17

رسالة نموذجية

الهدف ✦ تحديد العناصر الرئيسية لإشعار الأطراف المعنية بالأزمة بشكل فعال

✦ اقرأ الوثيقة الموزعة: رسالة نموذجية إلى الموظفين

التوجيهات ✦ حدد النقاط الرئيسية في الرسالة

رسالة نموذجية إلى الموظفين

18

الصيغة الموصى بها



19

رسالة نموذجية - الجزء 1

أعزالي « الأمازونيين »،

إن الأمور لا تسير على النحو المساهم، ونحن نسر بفترة ضئيل ونفسوس كبيرين. في نفس الوقت، إن العمل الذي نقوم به بالغ الأهمية نظراً للطرفية الحالية

لقد غيرنا خدماتنا اللوجستية وعمليات النقل وسلسلة التوريد والمشتريات وترتيبات بائعين الطرف الثالث، وأثرنا تخزين وتسليم المواد الضرورية مثل السلع الأساسية المنزلية والمواد النظيفة وحليب الأطفال والوآزم الطبية. إننا نقدم خدمة مهمة للأفراد في كل مكان، خاصة منهم كبار السن الذين هم أكثر الفئات حساسة. إن الناس يعتمدون علينا.

لست وحدي في أن أكون ممثلاً للعمل الذي تقومون به، فقد استلمت مئات الرسائل الإلكترونية من العملاء والزملاء المشغولين. على مواقع التواصل الاجتماعي توجد أكم الشكر حمراء وقد بالغت صيت جهودكم أعلى مستويات الحكمة، حتى أن الرئيس ترامب قد أعرب في وقت سابق من هذا الأسبوع عن جزيل شكره لهذا الفريق...

20

© IFC 2020. All rights reserved. 2Q?

رسالة نموذجية - الجزء 2

إن الشعوب في جميع أنحاء العالم تشعر بالآثار الاقتصادية المترتبة عن هذه الأزمة، ويؤسفني أن أخبركم بأن توقع أن الأمور ستسوء قبل أن تتحسن. وبينما نحن بصدد توظيف 100 ألف منصب جديد ورفع أجور العمال الذين يتقاضون رواتبهم بالساعة والذين يحضرون الطلبات ويسلمونها للعملاء خلال هذه الأوقات العصيبة والمضطربة، فإن شركات أخرى منها المطاعم والحانات قد وجدت نفسها مضطرة إلى إغلاق أبوابها. إننا نأمل أن يتقدم الأشخاص الذين تم تسريحهم للعمل لدينا إلى أن يتمكنوا من العودة إلى الوظائف التي كانوا يشغلونها.

لا يمكن إنجاز معظم الأعمال الأساسية التي نقوم بها من المنزل، لذا وضعنا مجموعة من التدابير الصحية الوقائية لموظفينا والمتقاعدين معنا في مواقعنا في كل أنحاء العالم، وقد شملت كل شيء بدءاً من زيادة وتيرة التنظيف وتكثيف وصولنا إلى تكييف سراسياتنا في مركز تلبية الطلبات لضمان تنفيذ الإرشادات الموصى بها فيما يتعلق بالتباعد الاجتماعي. كما تجري اجتماعات يومية لتحديد طرق إضافية لتحسين هذه التدابير.

21

© IFC 2020. All rights reserved. 2Q?

رسالة نموذجية - الجزء 3

لقد تقدمنا بطلبات شراء ملايين الكمادات التي أردنا إعطاءها لموظفينا والمتقاعدين معنا الذين لا يمكنهم العمل من المنزل، لكن لم تتم تلبية سوى عدد قليل منها. وتبقى إمدادات الكمادات في العالم غير كافية ويتم توجيهها من قبل الحكومات إلى المنشآت الأكثر حاجة إليها مثل المستشفيات والمصحات. ومن السهل فهم السبب الذي يجعل أن الأولي بها هم المسعفون والطبيون الباهرون الذي يخدمون مجتمعاتنا، إلا أنه عند ما سيصل دورنا للحصول على الكمادات، سنسعى أولاً وقبل كل شيء إلى أن نمد بها موظفينا وشركاءنا العاملين على إيصال المنتجات الأساسية للأشخاص.

إن وقتي وتفكيري منصبان في الوقت الراهن على فيروس "كوفيد" 19- وعلى كيفية تمكن شركة "أمازون" من لعب دورها على أهدل وجه. وإلي أود أن تعلموا أن "أمازون" ستستمر في الاضطلاع بدورها، وأننا لن نتوقف عن البحث عن فرص جديدة لتقديم المساعدة.

22

© IFC 2020. All rights reserved. 1Q?

رسالة نموذجية - الجزء 4

لا يوجد دليل إرشادي حول ما يجب الشعور به في ظرف كهذا، وأعلم أن هذا الأمر يسبب التوتر بالنسبة للجميع. إن قائمة مخاوفي طويلة، وأنا متأكد أنها شبيهة بمخاوفكم، حيث تبدأ بأبنائي ووالدي وعائلي وأصدقائي، ثم سلامتكم أنتم يا زملائي، وسلامة الأشخاص الذين يعانون بالفعل جراء المرض، وصولاً إلى الضرر الحقيقي الذي ستلحقه التداعيات الاقتصادية بمجتمعنا.

أرجوكم أن تعتنوا بأنفسكم وأحبائكم. إنني أعلم أننا سنتخطى هذه الفترة العصبية - سوية.

John

الرسائل التكميلية الموجهة للموظفين

- ✦ قواعد العمل عن بعد
- ✦ قواعد العمل في الموقع
- ✦ التوقعات الخاصة بمدى وكيفية توفر الموظفين على الإنترنت
- ✦ القنوات والأدوات التواصلية المفضلة للعمل اليومي
- ✦ رصد المنتجات المقرر تسليمها ومتابعتها وضعيتها
- ✦ خصوصية المعلومات التجارية أثناء العمل عن بعد
- ✦ ما الذي يجب فعله إذا أصيب الموظفون بالعدوى

ملخص الرسائل الرئيسية

- التدابير الوقائية
- التغييرات الطارئة على خدمات العملاء
- إضافة إلى..

الطرف المعني	النقاط الرئيسية التي يجب التواصل بشأنها
العملاء	<ul style="list-style-type: none"> • التغييرات الطارئة على العمليات • توفير خيارات لطرح الأسئلة أو تقديم الاقتراحات
الموظفون	<ul style="list-style-type: none"> • الأثر على الراتب والاستحقاقات • السلامة في العمل • الدعم الصحي • التغييرات الطارئة على العمليات
المستثمرون/المقرضون	<ul style="list-style-type: none"> • خطط الحد من مخاطر النشاط التجاري • التغييرات الطارئة على خطة عملك • أسئلتك حول الطرق التي يمكنكم مساعدتك بها
الموردون	<ul style="list-style-type: none"> • التغييرات الطارئة على العمليات • التأثير على طلب لشراء والمدفوعات
المجتمع/الهيئات التنظيمية	<ul style="list-style-type: none"> • ما تقوم به للمساهمة في مكافحة الجائحة

4. استخدام قنوات التواصل المناسبة

26

سيرورة قنوات التواصل



إنارة الأطراف المعنية بالمشروع: تريس رودر

27

متى يجب التواصل؟

- ✦ براك، ما هو أفضل وقت للتواصل بشأن التغييرات مع الأطراف المعنية؟
- ✦ كم مرة يجب عليك أن تتواصل مع الأطراف المعنية؟



28

5. خلاصة

29

© IFC 2020. All rights reserved.

مراجعة محتوى الندوة الإلكترونية وحصيلتها

ناقشنا... ← يمكنك الآن...

- ✦ مقدمة
- ✦ تحديد مخاوف الأطراف المعنية
- ✦ من الأزمة
- ✦ التواصل بفعالية
- ✦ استخدام قنوات التواصل المناسبة
- ✦ خلاصة
- ✦ تحديد مخاوف الأطراف المعنية الرئيسية الخاصة بك
- ✦ صياغة مراسلات كتابية فعالة لمعالجة هذه المخاوف
- ✦ تحديد قنوات التواصل المناسبة للوصول إلى الأطراف المعنية

30

© IFC 2020. All rights reserved.

الخطوات التالية

- ✦ التواصل إلى اتفاق مع فريق إدارتك بشأن الخطوات التي ستتخذونها.
- ✦ كتابة الإشعار الخاص بك.
- ✦ نشر الإشعار.

31

© IFC 2020. All rights reserved.

ندوات إلكترونية إضافية لمساعدتك على تجاوز الأزمة

- + الصمود اليوم للنجاح غداً
- + احصل على نصائح لتستمر في العمل وتحافظ على ربح يساعدك على الصمود والنجاح خلال أي جائحة أو غيرها من الأزمات الكبرى
- + الاقتراض خلال الأزمات
- + تعرف على خيارات الاقتراض وغيره من الطرق التي يمكن من خلالها للبنك الذي تتعامل معه مساعدة نشاطك التجاري خلال الجائحة، إلى جانب كيفية الحصول على هذه المساعدة وتديرها.
- + التواصل مع الأطراف المعنية خلال الأزمات
- + حدد المخاوف الرئيسية للأطراف المعنية والمرتبطة بالأزمة وقم بصياغة مراسلات كتابية فعالة للاستجابة لهذه المخاوف.
- + تعديل خطة عملك خلال الأزمات
- + استعد من أدوات لتكييف خطة عملك مع الظروف الجديدة وتعلم كيفية إبلاغ المقرضين والأطراف المعنية الأخرى بتلك الخطط على أفضل نحو.

32

مراجع مفيدة - عالمية

- + تحليل مفصل لرسالة جيف بيزوس من <https://www.inc.com/bill-murphy-jr/jeff-bezos-open-letter-amazon-employees-coronavirus.html>
- + نماذج رسائل أخرى ومزيد من التوجيهات: https://www.smartinsights.com/managing-digital-marketing/coronavirus-covid-19-website-advisory-notice/?utm_source=enews&utm_medium=email
- + توجيهات «جوجل بيزنس»: https://support.google.com/business/answer/9773423?p=covid_19
- + دليل «فيسبوك» لتثبيت منشور في الجزء العلوي من صفحة: <https://www.facebook.com/help/235598533193464#>

33

هل من استفسارات؟

35