



# التواصل مع الأطراف المعنية خلال الأزمات

## الرسائل التكميلية الموجهة للموظفين

- القواعد الأساسية الخاصة بالعمل عن بعد
- التوقعات الخاصة بمدى وكيفية توفر الموظفين على الإنترنت
- القنوات والأدوات التواصلية المفضلة للعمل اليومي
- رصد المنتجات المقرر تسليمها ومتابعة وضعيتها
- خصوصية المعلومات التجارية أثناء العمل عن بعد

## النقاط الرئيسية الواجب إثارتها

1. الأثر الواقع على الطرف المعني
2. إجراءات حماية الموظفين والطرف المعني
3. التغييرات الطارئة على خدمة العملاء
4. الإطار الزمني الحالي المخصص لتفعيل الإجراءات

## متى ينبغي التواصل؟

1. حاول تعميم رسالة خلال الأسبوع الأول من بداية الأزمة في منطقتك.
2. إن الإبداع في بث رسالتك يضيف على نهجك طابع الاستباقية ويظهر مدى اكتراثك لحال كل طرف معني.
3. واطب على إرسال آخر المستجدات بحسب تطور الوضع.

## الموارد

التحليل المفصل لرسالة جيف بيزوس:

<https://www.inc.com/bill-murphy-jr/jeff-bezos-open-letter-amazon-employees-coronavirus.html>

[أدخل أي رابط آخر هنا]

## الانشغالات الرئيسية لدى الأطراف المعنية

- المستثمرون: هل سنكبد خسائر مالية؟
- الإداريون: كيف لنا أن نحافظ على سير الأعمال؟
- الموظفون: هل نحن في وضع آمن؟ هل سننقضى رواتبنا؟
- العملاء: كيف لنا أن نلبي حاجياتنا؟ هل سنكون في أمان؟
- الموردون: هل تعزمون مواصلة الشراء من عندنا؟
- السلطات التنظيمية: كيف يساعد هذا القطاع في الحد من آثار الأزمة؟
- المجتمع المحلي: كيف سنتزود مدينتنا بما تحتاجه؟ هل سنكون آمنين؟
- المقرضون: هل سنكبد خسائر مالية؟

## ثلاث رسائل رئيسية يجب إيصالها

1. التعاطف
2. الاهتمام
3. التصرف

## الصيغة الموصى بها

1. الإقرار بواقع الأزمة الحالية
2. تقدير الأطراف المعنية
3. إدارة التوقعات
4. أثر الوضعية القائمة على الشركة
5. الالتزام بخدمة الصالح العام
6. تقدير الدعم والتفهم المتواصلين

## البرامج والخدمات ذات الصلة بالجائحة

[أدخل أية إجراءات أو خدمات خاصة يوفرها البنك لعملائه في إطار مواجهة الجائحة]

للمزيد من المعلومات، يرجى الاتصال بـ:

[أدخل اسم وبيانات نقطة الاتصال المناسبة]