



COMUNICACIÓN INTERNA EN COVID

Noviembre '20

PREVIA™



GENERALITAT
VALENCIANA

ivACE
INSTITUT VALENCIÀ DE
COMPETITIVITAT EMPRESARIAL

CEEI
ELCHE

A suspension bridge with a wooden deck and metal railings, stretching across a dense, lush green forest. The bridge is supported by thick cables and pulleys. The background is filled with tall, thin trees and thick foliage, creating a sense of depth and immersion in nature. A faint, large watermark of a stylized 'A' is visible in the center of the image.

INCERTIDUMBRE; NUESTRA NUEVA REALIDAD

Las compañías que sobrevivan y las que se hagan mas fuertes serán las que:

Pongan foco en las personas

Sean relevantes para sus clientes

Ejerzan un liderazgo cercano e inspirador

En tiempos de crisis ninguna tarea es mas esencial que cuidar al equipo. Entender y ser empático con las circunstancias de cada uno y encontrar el medio de motivarlo.

TRAS ESTA CRISIS SE ESCRIBIRÁ UN NUEVO
MUNDO CON OTRAS REGLAS

UNA CRISIS SIN PRECEDENTES ...

La Comunicación Interna en primer plano como herramienta para

MANTENER LA...

...conexión
...confianza
...actividad
...reputación

ESTAR CERCA DE LAS...

...personas



TRAS ESTA CRISIS SE ESCRIBIRÁ UN NUEVO
MUNDO CON OTRAS REGLAS

UNA CRISIS SIN PRECEDENTES...

Al cambio le precede siempre una crisis
El escenario pide planes de actuación inmediatos ante una moneda de doble cara:

la crisis frente a la oportunidad de aprendizaje

Nuestras formas de TRABAJAR

Nuestras formas de LIDERAR

Nuestras formas de RELACIONARNOS

Nuestras formas de COMUNICAR

DE LAS PALABRAS A LOS HECHOS

EL MOMENTO DE LA VERDAD

Las compañías se retratan, muestran el resultado de su transformación, la fortaleza de su liderazgo y su cultura



ATTRAVIA

EL STORY TALENT SE
CONVIERTE EN EL RELATO DE
MARCA EN ESTE MOMENTO

...PORQUE PONER A LAS PERSONAS EN EL CENTRO DEL
RELATO ES HOY, EL POSICIONAMIENTO CLAVE
PARA LAS ORGANIZACIONES DEL MAÑANA.



Sir Satur
@LpezDrl

Chocolates Valor
Estrella Galicia.

Alguien conoce más empresas que estén dando la cara?
Porque me voy a convertir en un fiel consumidor de
todas ellas.

8:12 p. m. · 18 abr. 2020 · [Twitter for Android](#)

120 Retweets 279 Me gusta



Eduardo Bernal @bernax16 · 18 abr.

En respuesta a @dondraperpicks
Parece que el nombre que tiene no es casual.

1 9 203



Dondraper @dondraperpicks · 18 abr.

Pues si 🙌🙌🙌

1 1 24

5 respuestas más



Miz @manalmuro · 18 abr.

En respuesta a @dondraperpicks
Hay que tener Valor para hacer eso, Chocolates Valor 🙌🙌🙌
Lo tendremos en cuenta para la próxima visita al super

7 60



Isaac Fouto @isaacfouto · 18 abr.

En respuesta a @dondraperpicks y @garcijarvar
Maravilloso. Mi mejor compañía en este confinamiento 😊 @chocolatesvalor

5 56

DE LO QUE HAGAMOS HOY DEPENDERÁ
NUESTRO MAÑANA...

LA CURVA DE LA OPORTUNIDAD

EXTRAÑEZA

Comunicación interna al
servicio de la **PREVENCIÓN**
Protocolos

DESORIENTACIÓN

Comunicación Interna para la
ADAPTACIÓN OPERATIVA
Mensajes Racionales

ADAPTACIÓN

Comunicación interna para
mantener la **CONEXIÓN**
Transparencia y veracidad

DEPRESIÓN

Comunicación interna para
ACOMPañAR Y CUIDAR
Apoyo psicológico y
reconocimiento
Mensajes emocionales

NUEVAS PERSPECTIVAS

Comunicación interna para
**NUEVA EXPERIENCIA
EMPLEADO**

INCERTIDUMBRE

Comunicación interna para la
**GENERACIÓN DE CONFIANZA y
RECUPERACIÓN DE LA ACTIVIDAD**
Mensajes de visión de futuro



LA COMUNICACIÓN INTERNA...

CONSOLIDA Y ACTIVA NUESTROS DRIVERS

COMPRENSIÓN



- Entender el contexto global y corporativo.
- Afrontar la realidad de forma realista.
- Ayudar a encajar el nuevo entorno personal y profesional para recuperar objetivos de negocio

COMPAÑÍA



- Seguir manteniendo la conexión con los equipos en cada momento de la pandemia
- Celebrar éxitos y reconocerlos.
- Seguir potenciando la Comunicación transversal

CERCANÍA



- Fomentar la escucha para compartir inquietudes.
- Poner en práctica todo lo aprendido sobre herramientas colaborativas y teletrabajo
- Aprovechar el impacto audiovisual y la agilidad de la comunicación.

CONFIANZA



- Aumentar la esperanza en el futuro, sintiéndose parte integrante de él.
- Reforzar la seguridad en la compañía transmitiendo transparencia.
- Potenciar el sentido de unidad.



Hacia una nueva normalidad

Plan de comunicación y
gestión del cambio

ATREVIA™





EL PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA ES

AHORA

EL PLAN DE
COMUNICACIÓN
INTERNA ES AHORA

**AGILIDAD, INMEDIATEZ y
FLEXIBILIDAD**

**LIDERAZGO Y COM
INTERPERSONAL**

**EMPATIA, ESCUCHA y
RECONOCIMIENTO**

NUESTRO ABORDAJE: PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA EN 3 FASES PARA TRES ESCENARIOS



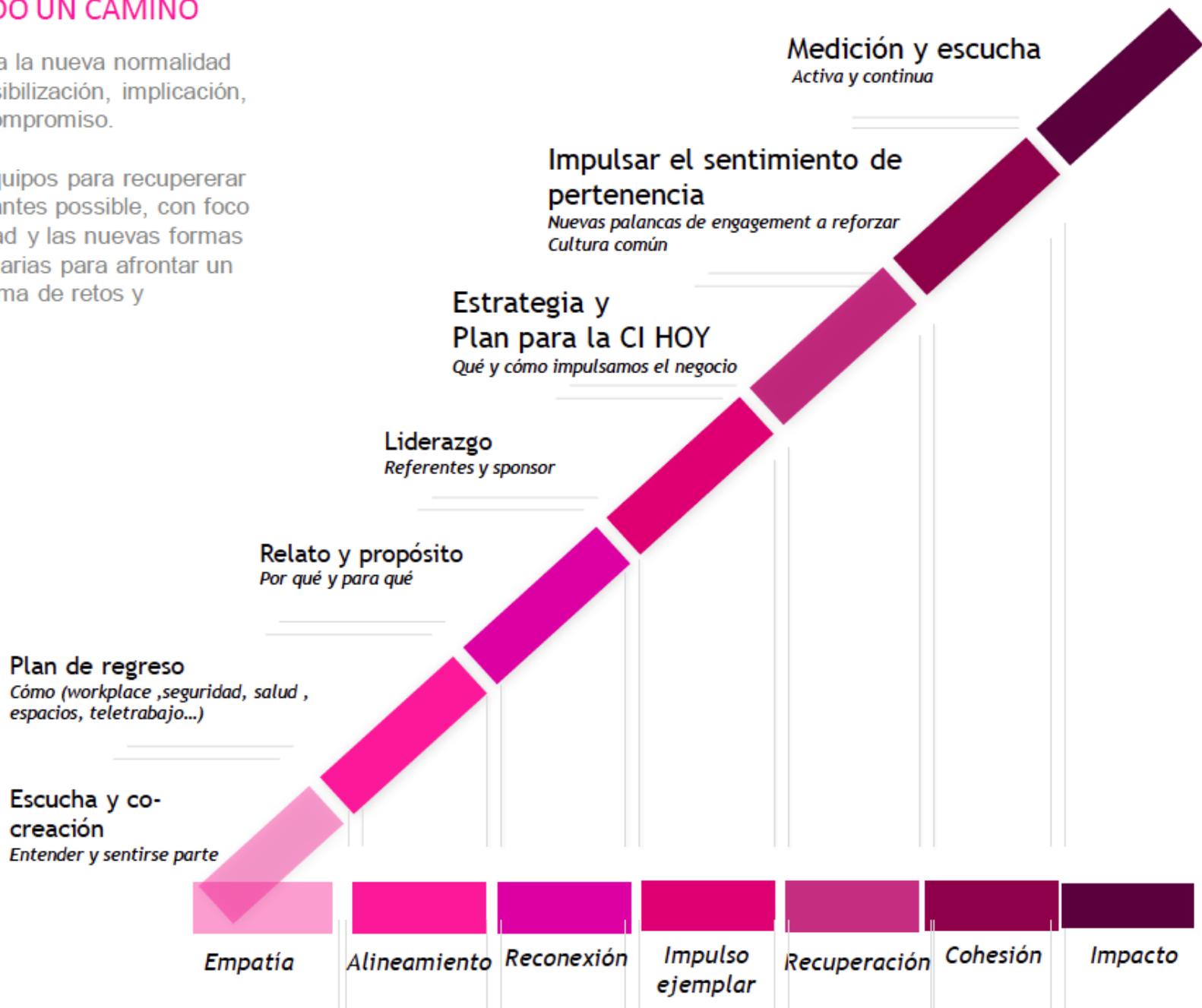
		FASE I	FASE II	FASE III
		RIESGO (flexibilización de la reincorporación laboral por el Gobierno)	DISMINUCIÓN DEL RIESGO Y CONTAGIOS (más movilidad decretada por el Gobierno y sujeta a actividad escolar y transporte público)	CONTROL DE LA PANDEMIA O NUEVA NORMALIDAD
PERSONAS	Líderes	Dimensiones del Líder: DIGITAL, ÁGIL, RESILIENTE, EMPÁTICO, QUE GESTIONA, TOMA DE DECISIONES Y APORTA CONFIANZA		
	Back Office	<ul style="list-style-type: none"> • Información actualizada en tiempo real (legal, sanitaria, operativa...). Protocolos y guías. • Resolución de dudas e incertidumbre • Información y capacitación de nuevas formas de trabajar: + digital, +ágil, +colaborativa, +incierto • Implementación de nuevos canales y formas de comunicar: apps, webinars, etc. • Atención a la comunicación de situaciones y colectivos críticos: contagios, ERTes, familias, desvinculaciones, etc.. • Acceso, conocimiento y uso de tecnología y herramientas de colaboración • Programas de tratamiento de afectaciones psicológicas y emocionales: angustia, miedo, depresión, desapego... • Diálogo constante con interlocutores sociales 		Combinación teletrabajo – oficinas. Formas de trabajar más ágiles. Definición de nuevos comportamientos.
	Atención al público			Adaptación a nuevos comportamientos del consumidor y de lugares de trabajo
	Comité de Empresa			Negociaciones de convenios / Elecciones sindicales / Expectativas incumplidas / Despidos / Movilizaciones
<p>← VISIBILIDAD DEL LIDER - CONTROL DE LA NARRATIVA - MOTIVAR DESDE EL PROPÓSITO - RECONOCER →</p>				
WORKPLACE	Teletrabajo	Formación para ser: +ágiles, + digitales, +colaboradores, + innovadores, + resilientes, + emprendedores		
	Oficinas	<ul style="list-style-type: none"> • Señalética de seguridad y salud • Controles de salud • Adaptación de espacios • Adaptación de horarios y desplazamientos al trabajo 		Adaptación a la nueva realidad Espacios adaptados para la innovación, la colaboración y el bienestar
	Atención al público			
NEGOCIO	<ul style="list-style-type: none"> • Co. Dir. • RRHH • Finanzas • Sales & Mkg. • Operaciones • Supply Change • RSE • Legal 	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación de decisiones del comité de crisis • Conocimiento y comprensión del contexto para la toma de decisiones • Comunicación de Compliance (nuevas normativas, protección de información, etc) • Training de habilidades soft para líderes: empatía, comunicación virtual para transmitir confianza y empatía... • Aprendizaje de metodologías ágiles y más colaborativas • Involucración y motivación de mandos intermedios • Nuevas habilidades para el equipo comercial • Recogida de aprendizajes y feedback • Prevención de nuevas contingencias y comunicación (despidos, cierres, cambio de orientación de negocio, etc.) 		Comunicación como palanca para la aceleración y aceptación: <ul style="list-style-type: none"> • Continuidad de negocio / adaptación del negocio – nuevos ecosistemas • (Re) definición del propósito empresarial • Acelerar la transformación digital y cultural • RSE • Alianzas estratégicas



RECORRIENDO UN CAMINO

La adaptación a la nueva normalidad requiere de sensibilización, implicación, motivación y compromiso.

Alinear a los equipos para recuperar la actividad lo antes posible, con foco en la rentabilidad y las nuevas formas de hacer necesarias para afrontar un nuevo ecosistema de retos y oportunidades.



La comunicación interna como palanca de recuperación



Hoy ponemos a prueba nuestro propósito como compañía, **conectando e involucrando** para dejar huella en la superación de esta crisis.

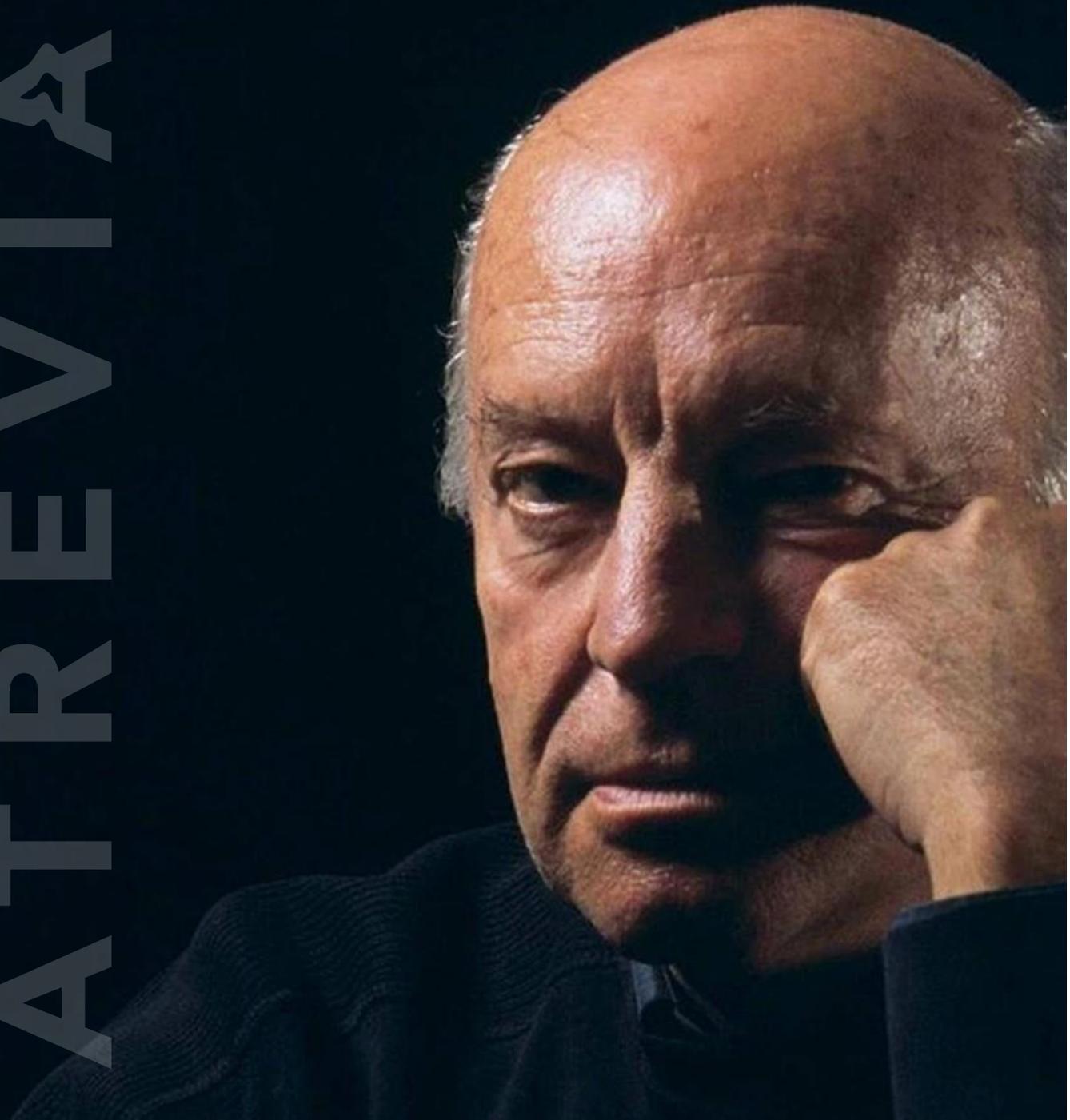
De nuestra velocidad para adaptarnos y reinventarnos hoy, dependerá nuestro mañana.

Es el momento de la verdad.

“La utopía está en el horizonte. Camino dos pasos, ella se aleja dos pasos y el horizonte se corre diez pasos más allá. ¿Entonces para qué sirve la utopía? Para eso, sirve para caminar.”

— Eduardo Galeano

ATREVIÁ™



ATRÉVETE

CAMINAMOS?
gracias

