



## Jak skutecznie chronić reputację firmy? Jak efektywnie komunikować się w kryzysie?

Odpowiedzią na pytanie jak zabezpieczyć się przed zagrożeniami dla reputacji wynikającymi z łamania zasad compliance i prowadzić efektywną komunikację w kryzysie jest opracowany przez Lighthouse Consultants pakiet rozwiązań pod nazwą **Komunikacja Zasad Zgodności & Ochrona Reputacji**, składający się z dwóch bazowych elementów:

- **Compliance Communication Process (CCP) – efektywna komunikacja zasad zgodności**  
 Gruntownie przemyślana i wdrożona komunikacja programów compliance podnosi ich efektywność, przyczynia się do ich prawidłowego stosowania w organizacji, pozytywnie wpływa na reputację firmy. *Compliance Communication Process (CCP)* to autorskie narzędzie LHC, umożliwiające efektywną komunikację i wdrożenie zasad compliance zgodnie ze specyfiką danej organizacji. Charakteryzuje je systemowe podejście do komunikacji polityki compliance poprzez wpisanie jej w całościową, długofalową strategię komunikacji danego przedsiębiorstwa.
- **Crisis Management Approach (CMA) – skuteczne podejście do komunikacji w kryzysie**  
 Sprawne i efektywne działanie w obliczu kryzysu reputacyjnego to ogromne wyzwanie dla zespołu zarządzającego, szczególnie w sytuacji, gdy liczy się każda minuta, a najmniejszy błąd może oznaczać milionowe straty. *Crisis Management Approach (CMA)* to wielokrotnie przetestowane w praktyce rozwiązanie umożliwiające zminimalizowanie ryzyka wystąpienia kryzysu oraz neutralizowanie jego negatywnych konsekwencji.

  - Zarządzanie komunikacją kryzysową w CMA ma charakter kompleksowy. W pierwszym etapie przeprowadzana jest wszechstronna analiza ryzyk reputacyjnych, która obejmuje identyfikację zagrożeń reputacyjnych w otoczeniu firmy, diagnozę prawdopodobieństwa wystąpienia ryzyk oraz ich wpływ na reputację organizacji, identyfikację kluczowych interesariuszy oraz analizę ich nastawienia w różnych scenariuszach rozwoju wydarzeń.
  - Na podstawie wyników analizy konsultanci LHC opracowują Procedurę Zarządzania Komunikacją w Kryzysie, określającą podstawowe zasady i pożądane zachowania w przypadku wystąpienia zagrożeń reputacyjnych. Dokument systematyzuje i porządkuje pracę sztabu kryzysowego, dzięki czemu jego decyzje mogą być podejmowane szybko i efektywnie.
  - Kolejnym etapem CMA jest przygotowanie strategii komunikacji oraz zestawu kluczowych przekazów i narzędzi prezentujących stanowisko organizacji, wzorów oświadczeń i dokumentu Q&A, a także materiałów typu fact sheets.
  - Skuteczność narzędzi takich jak procedury czy materiały komunikacyjne jest następnie testowana za pomocą profilowanych szkoleń i symulacji kryzysowych przeznaczonych dla członków sztabów kryzysowych i osób odpowiedzialnych za komunikację w kryzysie.
  - Usługi LHC w ramach CMA są świadczone w systemie 24/7. Każda sytuacja kryzysowa jest na zakończenie dogłębnie analizowana. Na tej podstawie konsultanci rekomendują działania naprawcze i usprawniające.

### Kontakt



**Przemysław Mitraszewski**  
 Managing Partner  
 Lighthouse Consultants  
 e-mail: [p.mitraszewski@lh-c.pl](mailto:p.mitraszewski@lh-c.pl)  
 tel.: +48 609 025 988



**Magda Zwolińska**  
 Business Unit Director  
 Lighthouse Consultants  
 e-mail: [m.zwolinska@lh-c.pl](mailto:m.zwolinska@lh-c.pl)  
 tel.: +48 501 797 994