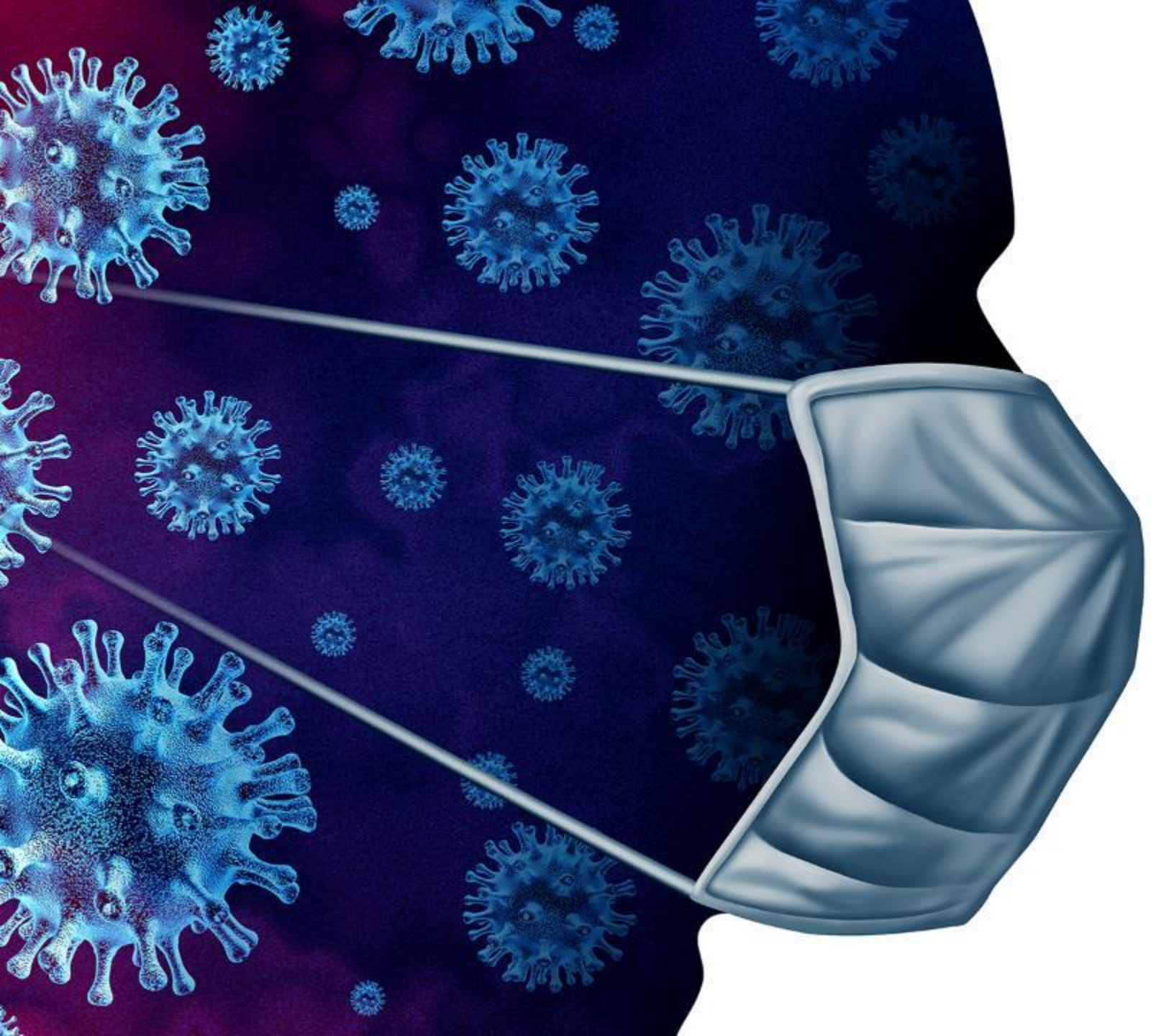




Stay Strong

VỮNG VÀNG VƯỢT “BÃO”

TRUYỀN THÔNG NỘI BỘ TRONG GIAI ĐOẠN COVID-19



NHỮNG VIỆC

CẦN LÀM NGAY

CỦA DOANH NGHIỆP

TRONG BỐI CẢNH

KHỦNG HOẢNG

TỔNG QUAN 3 KỊCH BẢN KINH TẾ HẬU COVID 19



1

Phục hồi nhanh

- Theo kịch bản này, các case sẽ còn tăng, nhưng tốc độ kiểm soát sẽ tốt hơn. Virus trở thành một dạng cúm mùa. Đỉnh dịch sẽ ở trong khoảng thời gian 1-2 tuần tới.
- TQ sẽ phục hồi vào đầu Quý 2.
- Châu Âu và Mỹ sẽ bùng phát vào cuối Quý 1. Các nước Trung Đông, phần còn lại của châu Á, châu Mỹ La Tinh và châu Phi cũng sẽ tăng lây nhiễm.



2

Phát triển chậm lại

- Theo kịch bản này, không nước nào có thể kiểm soát với tốc độ như TQ. Châu Âu và Mỹ sẽ bị tác động, nhưng sự lây lan dừng ở trong biên giới của mình. Sẽ ảnh hưởng đến cá nhân, doanh nghiệp và chính quyền ở mọi cấp độ.
- TQ sẽ phục hồi vào đầu Q2. Châu Âu và Mỹ sẽ phát triển chậm lại đến giữa Q2. Hàng không và lưu trú bị ảnh hưởng nặng. Niềm tin sẽ trở lại vào cuối Quý 2.



3

Suy thoái toàn cầu

- Theo kịch bản này, virus lây nhiễm không chỉ ở mùa xuân tại Bắc Bán Cầu mà hoành hành quanh năm. Các ca nhiễm tăng cao sẽ gây áp lực lên hệ thống y tế cho rất nhiều quốc gia.
- TQ có thể chỉ phục hồi vào cuối Q3. Châu Âu và Mỹ chưa thể nói trước. Toàn cầu sẽ suy thoái. Niềm tin phục hồi bị đẩy lùi xuống Quý 3 hoặc muộn hơn.

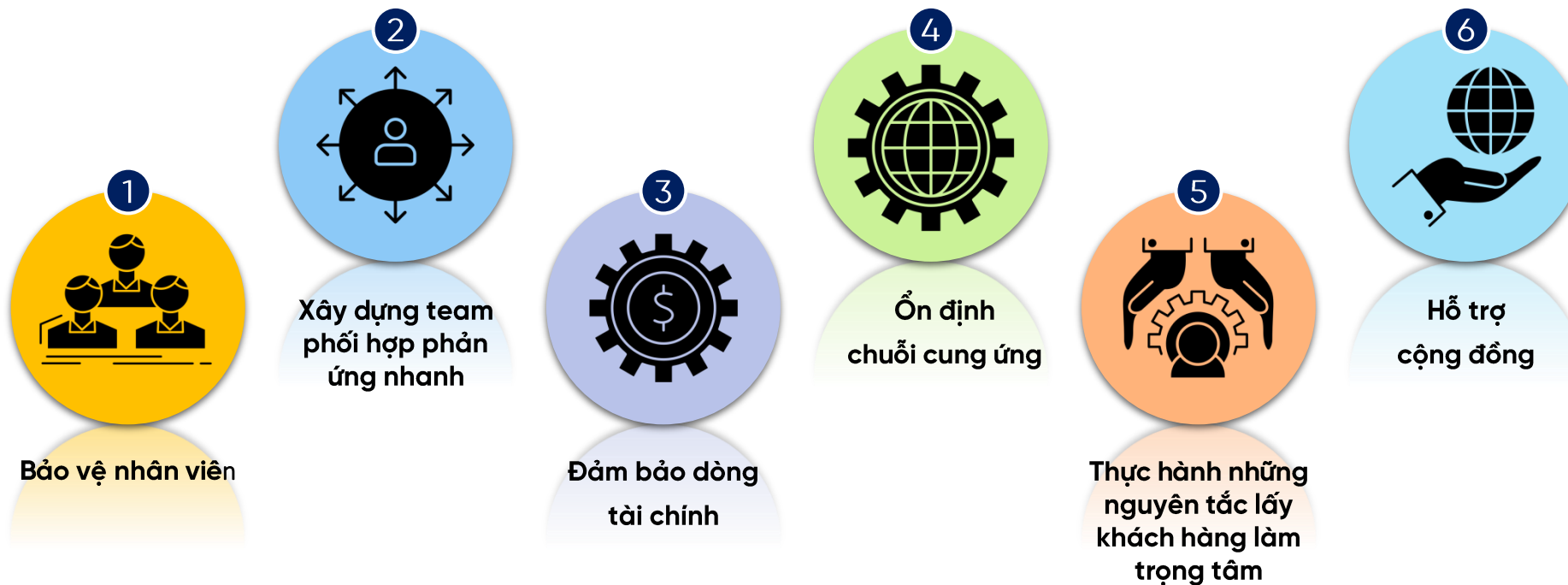
Các kịch bản được lập dựa trên các bài viết của McKinsey xuất bản trước khi một số nước phong tỏa như Ý, Na Uy, Đan Mạch, Ireland

Nguồn: COVID-19: Implications for Business, McKinsey, 2020

DOANH NGHIỆP CẦN PHẢI HÀNH ĐỘNG NGAY

HÀNH ĐỘNG KIỂM SOÁT TỔNG THỂ

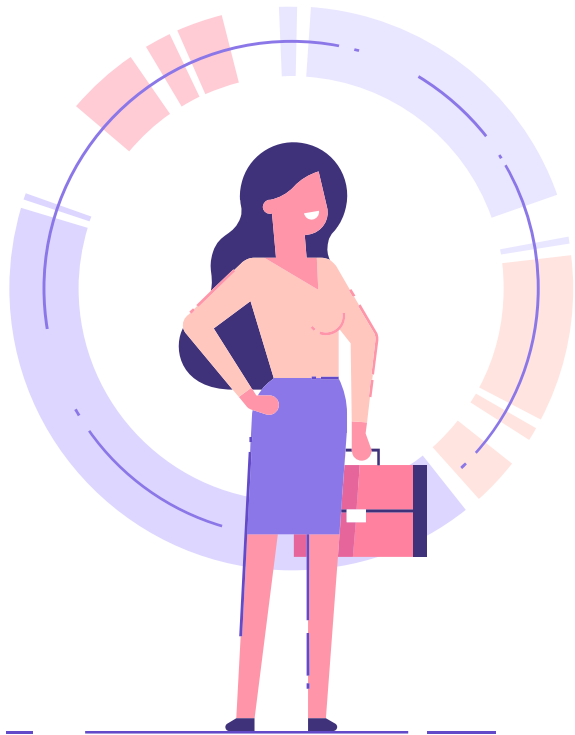
Có 6 việc mà doanh nghiệp cần phải làm ngay lập tức



Mỗi công ty cần có những phân tích cụ thể những tình huống của riêng mình để có giải pháp phù hợp nhất đối phó với khủng hoảng.

Nguồn: How Companies Can Respond to the Coronavirus, MIT Sloan Management Review, 2020; Coronavirus COVID-19: Facts and Insights, McKinsey, 2020

BẢO VỆ NHÂN VIÊN



HÀNH ĐỘNG NGAY
Bảo vệ nhân viên

- Đây là câu chuyện liên quan đến sinh mạng cho nên việc bảo vệ nhân viên phải là ưu tiên số 1.
- Để bảo vệ nhân viên, có 3 việc cần làm:

1 Truyền thông rõ ràng những việc nhân viên cần làm

Trước tiên, cần thông báo rõ ràng đơn giản cho quản lý cấp trung về việc làm sao để đối phó với dịch Covid 19. Các khuyến cáo này cần phải nhất quán với những hướng dẫn của WHO, CDC, Bộ y tế, và các cơ quan y tế có trách nhiệm.

2 Phân quyền và trao quyền tự chủ

Tiếp đó, cần trao quyền tự chủ cho các quản lý cấp trung, để họ có thể hành động với những tình huống diễn ra nhanh chóng, bất thường. Song song, cần phải đảm bảo rằng mọi hướng dẫn đều được tuân thủ an toàn.

3 Tạo điều kiện và hạ tầng làm việc từ xa

Trong mọi cuộc khủng hoảng, liên lạc từ xa luôn là một chiến thuật quan trọng để duy trì các hoạt động. Để thực hiện nó, cần làm những điều sau:

- Cho phép nhân viên kết nối làm việc từ xa.
- Huấn luyện lãnh đạo. Lãnh đạo cần phải nhạy cảm và biết điều để biết nhân viên mong đợi gì khi làm việc từ xa và khi nào họ sẵn sàng cho công việc.
- Xác định những nhân viên quan trọng trong việc duy trì hoạt động kinh doanh của công ty. Đảm bảo rằng họ có công cụ và máy móc, kết nối tốt khi làm việc từ xa.
- Xây dựng một kịch bản phục hồi hậu quả với việc liên lạc từ xa

Chúng ta cần triển khai Kế hoạch Kịch bản với các sáng kiến giúp phát huy mọi khả năng và nguồn lực nhằm phục hồi hoạt động trong điều kiện hạn chế.

LẬP ĐỘI PHỐI HỢP PHẢN ỨNG NHANH

Chúng ta cần lập một Đội Phối hợp Phản ứng Nhanh (Tạm gọi Nội Bộ 113). Thành viên của Đội này bao gồm đại diện của các phòng ban chức năng trong công ty. Đội trưởng cần báo cáo trực tiếp lên CEO.

Đội Phối hợp Phản ứng Nhanh này thực hiện những mảng công việc sau:



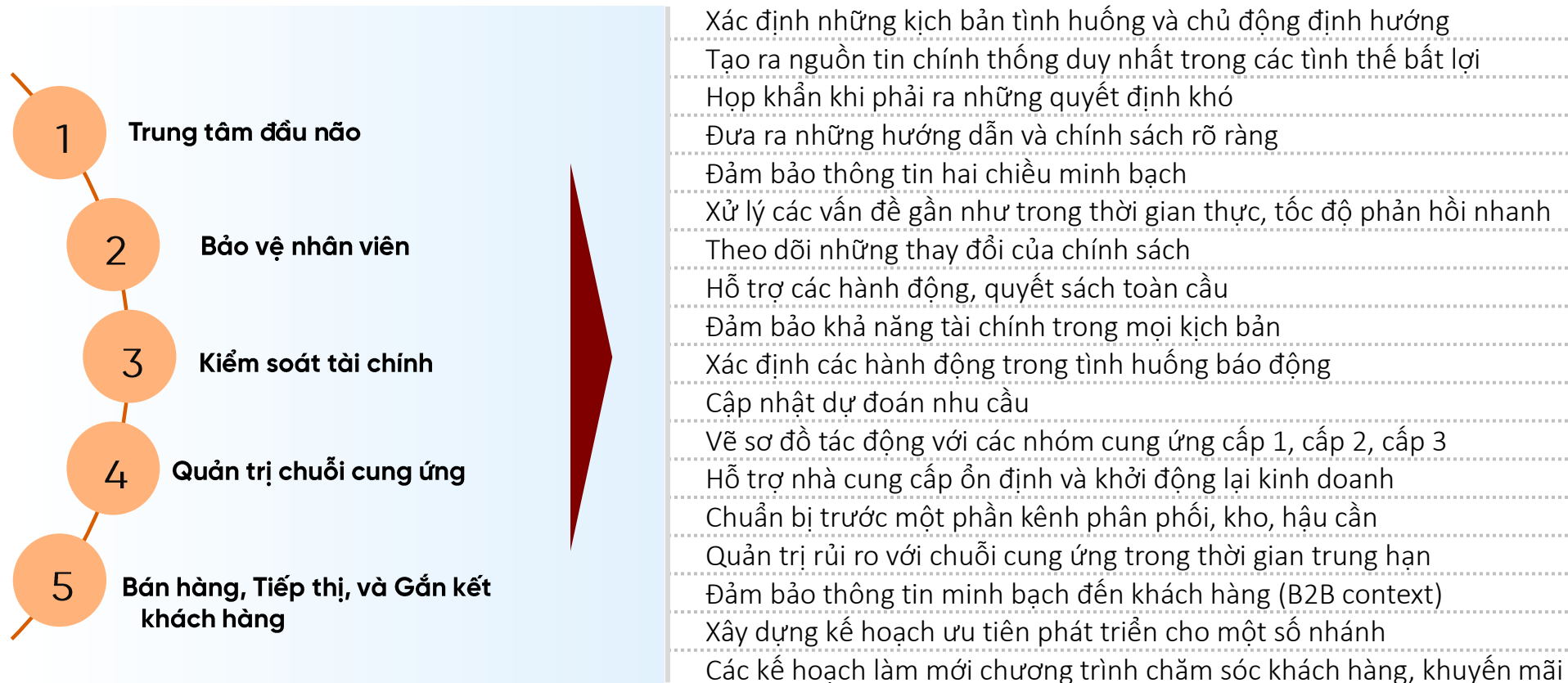
HÀNH ĐỘNG NGAY

Lập đội phối hợp phản ứng nhanh

Thành viên của Đội Phối hợp Phản ứng Nhanh phải dành phần lớn thời gian cho việc chiến đấu với dịch bệnh.

5 MẢNG VIỆC CHÍNH CỦA ĐỘI PHỐI HỢP PHẢN ỨNG NHANH

HÀNH ĐỘNG – ĐỘI PHỐI HỢP PHẢN ỨNG NHANH (CÔNG VIỆC CỤ THỂ)



Các dòng chảy công việc này cần phải đồng bộ cùng với các hành động cần làm khác.

ĐẢM BẢO KHẢ NĂNG THANH TOÁN VÀ ỔN ĐỊNH CHUỖI CUNG ỨNG

HÀNH ĐỘNG – THANH TOÁN VÀ CHUỖI CUNG ỨNG



HÀNH ĐỘNG NGAY

Đảm bảo khả năng thanh toán

Trong khủng hoảng dịch bệnh, doanh nghiệp nào cũng gặp vấn đề về tài chính. Đặc biệt với các doanh nghiệp nhỏ, cơ hội sống sót rất khó khăn và sự suy thoái là khá gần.

Đây là 4 việc cần tập trung liên quan đến các vấn đề về thanh toán và tài chính:

- 1 Có tối thiểu tiền mặt cho hoạt động trong 3 tháng.
- 2 Biết đâu là những khả năng để giãn nợ, nới điều khoản, và những nghĩa vụ tài chính ngắn hạn.
- 3 Có cơ chế «giảm xóc» ở một số mắt xích quan trọng và có nguồn thu khác.
- 4 Chuẩn bị sẵn kịch bản đối phó trong trường hợp nhà cung cấp chính hoặc các cổ đông gặp khó khăn đột xuất.

- Các hoạt động chủ yếu liên quan đến quản trị rủi ro trong trung hạn.
- Những việc triển khai phải đồng bộ cùng với BCP.



HÀNH ĐỘNG NGAY

Ổn định chuỗi cung ứng

GẮN KẾT VỚI KHÁCH HÀNG VÀ HỖ TRỢ CỘNG ĐỒNG

HÀNH ĐỘNG – KHÁCH HÀNG VÀ CỘNG ĐỒNG

Giữ liên lạc chặt chẽ với khách hàng, thực hành các nguyên tắc lấy khách hàng làm trung tâm.



HÀNH ĐỘNG NGAY
Thực hành nguyên tắc lấy khách hàng làm trung tâm

HÀNH ĐỘNG NGAY
Hỗ trợ cộng đồng



Các hoạt động CSR nên bao gồm:

- Hướng đến hỗ trợ các nhóm bị ảnh hưởng, các cộng đồng tổ chức phi lợi nhuận tại địa phương.
- Khuyến khích nhân viên tham gia trở thành tình nguyện viên.
- Truyền thông về những việc công ty bạn làm. Việc truyền thông cần nói rõ những con số đóng góp cụ thể, những lợi ích mang lại, những mục tiêu công ty hướng đến thông qua đóng góp của mình. Đừng quên trích dẫn của team lãnh đạo.

VAI TRÒ VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA TRUYỀN THÔNG NỘI BỘ

1

TRUYỀN THÔNG RÕ RÀNG NHẪM ĐẢM BẢO NHÂN VIÊN ĐƯỢC CẬP NHẬT THÔNG TIN ĐẦY ĐỦ VỀ TÌNH HÌNH CHỐNG DỊCH

- Thiết lập một kênh thông tin chính thức, cập nhật định kỳ, đảm bảo tất cả nhân viên, đặc biệt là các nhân viên làm việc từ xa có thể truy cập ngay để biết được mọi thông tin chống dịch liên quan đến doanh nghiệp
- Sử dụng các nguồn thông tin chính thức phục vụ truyền thông nội bộ (WHO, Bộ Y tế, Các cơ quan có thẩm quyền)
- Đảm bảo nhân viên hiểu được các Q&A liên quan đến việc phòng chống dịch và chính sách cụ thể của doanh nghiệp trong các trường hợp cụ thể
- Ngăn chặn các tin đồn, tin giả có nguy cơ lan truyền liên quan trực tiếp đến doanh nghiệp



2

LẮNG NGHE NHÂN VIÊN



- Truyền thông nội bộ cởi mở, hai chiều và lắng nghe các mối quan tâm của nhân viên
- Giúp nhân viên bình tĩnh, tránh hoảng loạn quá mức
- Cung cấp các thông tin về phản hồi của công ty đối với những vấn đề nhân viên quan tâm

3

GẮN KẾT NHÂN VIÊN

- Thông điệp rõ ràng để nhân viên hiểu sự an toàn của họ là quan trọng nhất
- Động viên những nhân viên tuyển đầu hoặc những người có nguy cơ lây nhiễm cao hơn vì lý do công việc
- Gắn kết nhân viên với các mục tiêu của doanh nghiệp, liên quan đến kế hoạch BCP; Đảm bảo nhân viên hiểu được công ty kỳ vọng gì và họ nên làm gì đáp ứng các kỳ vọng đó



4

TRUYỀN THÔNG HỖ TRỢ SỰ CHUYỂN ĐỔI TRONG CÁCH THỨC LÀM VIỆC MỚI, ĐẢM BẢO DUY TRÌ HIỆU SUẤT CỦA TOÀN CÔNG TY



- Công bố quy trình làm việc từ xa
- Hỗ trợ các thông tin hướng dẫn về nền tảng làm việc từ xa
- Kiểm tra, nhắc nhở nhân viên về sự tuân thủ chính sách và quy trình
- Ghi nhận các phản hồi để hoàn thiện quy trình làm việc từ xa
- Tạo nên sự ủng hộ từ nhân viên đối với quá trình chuyển đổi này

5 DUY TRÌ SỰ XUẤT HIỆN CỦA LÃNH ĐẠO CẤP CAO

- Trong thời điểm không chắc chắn, căng thẳng hoặc áp lực, sự xuất hiện của lãnh đạo là rất quan trọng. Sự hiện diện và lời nói của lãnh đạo cấp cao cung cấp sự trấn an rất cần thiết và ngăn chặn bất kỳ sự leo thang hoảng loạn không cần thiết.
- TTNB cần phát huy các nền tảng livestream cho phép sự xuất hiện chân thực của lãnh đạo.



6

NÂNG CAO NĂNG LỰC TTNB CỦA ĐỘI NGŨ QUẢN LÝ CẤP TRUNG



- Trang bị các kịch bản phản hồi dành cho đội ngũ cấp trung khi nhân viên tiếp cận họ
- Đảm bảo để đội ngũ cấp trung hiểu được tinh thần chung và phản hồi thống nhất với những cam kết của cấp cao
- Giúp quản lý cấp trung hiểu vai trò của mình khi quản lý nhân viên làm việc từ xa

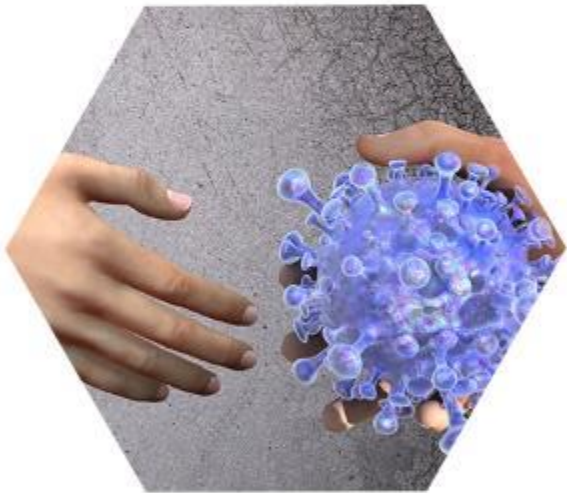
ĐẢM BẢO NHÂN VIÊN NHẬN THỨC ĐƯỢC NHỮNG GÌ ĐANG XẢY RA VÀ LÀM THẾ NÀO ĐỂ NÓI CHUYỆN VỚI CÁC BÊN LIÊN QUAN KHÁC NGOÀI DOANH NGHIỆP (KHÁCH HÀNG, ĐỐI TÁC, BÁO CHÍ, CỘNG ĐỒNG...)

- Đối với nhân viên làm việc với khách hàng, có thể có câu hỏi hoặc mối quan tâm từ phía bên ngoài mà họ cần giải đáp.
- Đảm bảo nhân viên của bạn không chỉ biết những gì cần nói, mà làm thế nào để truyền đạt một cách bình tĩnh, nhạy cảm và ân cần là rất quan trọng.
- Điều này đảm bảo tính nhất quán trong truyền thông, giúp ngăn chặn thông tin đầu cơ hoặc không chính xác lưu hành, tác động đến thương hiệu doanh nghiệp.



NGUYÊN TẮC TRUYỀN THÔNG NỘI BỘ TRONG GIAI ĐOẠN COVID-19

NGUYÊN TẮC 3 C



Cảm thông



Cảm ơn



Cam kết

NGUYÊN TẮC 3 C



- **CẢM THÔNG:** Hãy bày tỏ sự cảm thông và thể hiện sự đồng cảm đối với nhân viên vì những thay đổi hoặc những điều bất tiện mà họ có thể gặp phải trong các tình huống này.
- **CẢM ƠN:** Hãy cảm ơn những nhân viên ở tuyến trước - những người có thể phải đối mặt với rủi ro bệnh dịch nhiều hơn, cũng như cảm ơn tất cả nhân viên vì những phản hồi của họ, cũng như sự thấu hiểu của họ dành cho tổ chức trong bối cảnh này.
- **CAM KẾT:** Hãy chia sẻ các cam kết của doanh nghiệp đối với sức khỏe của nhân viên, các cam kết dài hơi liên quan đến kế hoạch kinh doanh liên tục (BCP), để nhân viên nhìn thấy sự nỗ lực của toàn thể bộ máy, cùng hướng đến mục tiêu chung và tương lai tích cực phía trước.

ĐỪNG QUÊN



- Làm việc từ xa là cách thức để chuyển đổi số toàn diện trong doanh nghiệp. Hãy số hoá các nền tảng truyền thông nội bộ sớm nhất có thể!
- Khủng hoảng là cơ hội để thực hành các giá trị cốt lõi của doanh nghiệp. Hãy tận dụng cơ hội!
- Hãy chuẩn bị cho kế hoạch gắn kết nhân viên để phục hồi sau khủng hoảng.



BLUE C ĐỒNG HÀNH CÙNG DOANH NGHIỆP VƯỢT QUA KHỦNG HOẢNG

GÓI DỊCH VỤ **STAY STRONG**



TƯ VẤN TRỰC TIẾP

02 giờ tư vấn trực tiếp cùng huấn luyện viên
Lê Quang Vũ
CEO Blue C



WEBINAR

01 giờ training online cùng huấn luyện viên Lê Quang Vũ với nội dung tùy chọn

- Gắn kết nhân viên trong giai đoạn khủng hoảng (Dành cho cán bộ lãnh đạo và quản lý cấp trung)
- Cách thức tìm kiếm và kể các câu chuyện tích cực trong doanh nghiệp (Dành cho cán bộ chuyên trách, kiêm nhiệm và cộng tác viên TTNB)



BỘ TÀI LIỆU

- 01 khung kế hoạch truyền thông nội bộ trong giai đoạn khủng hoảng
- 01 checklist những việc nên làm của doanh nghiệp hướng đến nhân viên trong giai đoạn khủng hoảng
- 01 bộ câu hỏi lắng nghe nhân viên
- 01 khung định hướng nội dung truyền thông theo vấn đề và danh sách đề tài TTNB có thể khai thác trong giai đoạn khủng hoảng



KHÁCH HÀNG CỦA CHÚNG TÔI



THÔNG TIN CHI TIẾT & LIÊN HỆ

Blue C - Prima Building | Tầng 5, 22 Mai Anh Tuấn, Ô Chợ Dừa, Đống Đa, Hà Nội

Phone: (+84)24 7303 2388/ (84) 368 780 068

Email: info@bluec.vn

Website: www.bluec.vn