



# AS MELHORES PRÁTICAS PARA A COMUNICAÇÃO DA MARCA EM TEMPOS DE INCERTEZA

CISION

Devido à rápida mudança do ciclo de notícias e à crescente preocupação com a Covid-19, a Cision quer apoiar os esforços de comunicação dos seus clientes durante estes tempos de incerteza.

Apresentamos algumas das melhores práticas para a comunicação da marca em tempos difíceis.

Em caso de dúvidas ou preocupações, não hesite em contactar-nos.

## O QUE PRECISA PARA COMUNICAR?

Viver numa pandemia global é stressante; agora, mais do que nunca, é crucial que os seus clientes saibam o que está a fazer para os ajudar, não agrave o seu stress. Informe-os de quaisquer medidas de segurança e limpeza acrescidas que esteja a tomar da forma que faça mais sentido para a sua marca.



## ESTEJA DISPONÍVEL

Os consumidores estão habituados a aceder às marcas a toda a hora através das redes sociais; certifique-se de que dispõe de uma monitorização e escuta social abrangente configurada para captar toda e qualquer consulta dirigida à sua marca para que possa responder de acordo com as suas políticas.



## SEJA CONCISO

As pessoas estão a receber muitas comunicações de marcas neste momento, por isso certifique-se de que vai diretamente ao conteúdo que pretende partilhar e dê-lhes recursos para poderem fazer o acompanhamento.



## LIDERAR PELO EXEMPLO

Comunique o que está a fazer enquanto empresa para minimizar o impacto da situação nos seus próprios funcionários. Seja transparente e direto.



## FALE SOBRE O QUE SABE

Há muita desinformação a circular; ajude a comunidade, contribuindo com informação especializada, informativa e válida. Cinja-se à área de especialização da sua marca e não tente dar qualquer conselho de saúde, se não for algo que esteja qualificado a fazer.



## PARTILHE POSITIVISMO

As histórias que promovem bem-estar são especialmente apreciadas em tempos difíceis. Se considerar apropriado, partilhe histórias positivas ou inspiradoras que deem esperança e tranquilidade ao seu público.



## DIRECIONE AS SUAS APRESENTAÇÕES

Os jornalistas são responsáveis por manter o público informado em território desconhecido. Faça a sua pesquisa e certifique-se de que está a direcionar as suas notícias para os influenciadores certos.



## MANTENHA-SE INFORMADO

Acompanhe as notícias de última hora para que as possa fazer refletir nas suas comunicações conforme necessário.



## SEJA EMPÁTICO.

Lembre-se de que este é um momento stressante para todos e faça refletir isso na forma como elabora as suas comunicações. Seja paciente com os clientes que têm muitas perguntas.



Existe uma linha ténue entre ser-se útil aos clientes e público e tentar tirar partido de uma situação assustadora. Com comunicações ponderadas, a sua marca poderá ser vista como uma fonte de informação confiável para a sua indústria em tempos difíceis.