

KRIISIVIESTINTÄVINKIT MATKAILUYRITYKSELLE

Kriisiviestinnän yleisperiaatteet: **tapahtuman aluksi tiedotusvastuu on viranomaisella, pidä oma pääsi kylmänä ja pidäydä faktoissa sekä pyydä tarvittaessa apua.**

- 1) Ensivaiheen **tiedotusvastuu on viranomaisilla**
- 2) Jos tapahtuma koskee sinua, organisaatiosi tai asiakkaitasi, etsi mahdollisimman nopeasti **faktatieto tapahtuneesta** esimerkiksi www.poliisi.fi/lappi
- 3) **Viesti tapahtumasta vain jos olet asianosainen ja tiedät/olet sopinut, mitä voi kertoa vaarantamatta viranomaisten toimintaa.** Muussa tapauksessa ohjaa haastattelupyynnöt viranomaisille. Tee yhteistyötä mahdollisten muiden asianosaisten ja viranomaisten viestinnän kanssa.
- 4) Pidä oman organisaatiosi **avainhenkilöt tietoisina** asiasta. Sopikaa työnjako: johtaja kommentoi medialle, muut auttavat tilannetiedon keräämisessä ja varmistamisessa.
- 5) Mikäli näet tarpeelliseksi, **välitä tieto nopeasti** oman alueesi matkailun alueorganisaatiolle. Heidän kauttaan saat tarvittaessa yhteyden maakuntatason kriisiviestintäkoneistoon ja tukea sitä kautta. Tarvittaessa **aja alas** meneillään olevat **mainoskampanjanne**.
- 5) **Kerro varmistetut faktat** nopeasti organisaatiosi viestintäkanavissa, kuten verkkosivuilla ja somessa. Pidä tiedot ajan tasalla.
- 6) **Älä piiloudu medialta, mutta älä myöskään spekuloi.** Voit aina itse päättää minkälaisen viestin sinä asiasta välität. Pysy faktoissa, toista tarvittaessa ja välitä kaikissa viestintäkanavissa yhtenäistä viestiä.
- 8) Toimintatapoja median kohtaamisessa on kolme:
 - a. **tiedän vastauksen** ja kerron sen teille (faktat)
 - b. **en tiedä vastausta**, mutta selvitän sen ja palaan asiaan (kerro milloin)
 - c. **en voi vielä vastata** kysymykseen, mutta pystymme kertomaan asiasta myöhemmin (kerro milloin)
- 9) **Seuraa** perinteistä **mediaa** ja somea. Katkaise tarvittaessa vääriltä tiedoilta siivet toistamalla faktat. Pysy some-keskusteluissa rauhallisena ja ystävällisenä.

Kriisin mentyä ohi **käy tilanne läpi** ja mieti miten voitte kehittää kriisiviestintäprosessianne

Tulosta nämä ohjeet näkyvälle paikalle toimistoonne.

Suosittelemme, että oman organisaationne sisällä laaditte sisäisen kriisiviestintäsuunnitelman: mitä pitää huomioida juuri teidän organisaation kohdalla, kuka saa kommentoida medialle, miten viestit kulkevat organisaationne sisällä eli kaikille avainhenkilöille ja koko henkilöstölle kriisitilanteen ennen/aikana/jälkeen.