

ESTUDIO DE
COMUNICACIÓN

CRISIS


Spanair

PUNTO DE PARTIDA

El 20 de agosto de 2008 se produjo en España el mayor accidente aéreo de la historia de la aviación de nuestro país. El vuelo JK5022 se estrelló en Barajas y terminó con la vida de 154 personas. Spanair era nuestro cliente desde junio de 2008 y no sobrevivió a la crisis.

Decidimos asumir la gestión de la Comunicación del mayor accidente con víctimas mortales.

RETO

Si cualquier situación de crisis es un acontecimiento de urgencia que violenta el equilibrio de una organización, un accidente con víctimas mortales modifica tan radicalmente la Comunicación que constituye un verdadero "tour de force" comunicativo, además de tener que conciliar el respeto a intereses contrapuestos.

¿CÓMO LO HICIMOS?

Las líneas de Comunicación que pusimos en marcha respondieron a tres objetivos cardinales:

- Atención a las víctimas y a sus familiares.
- Solidaridad con todos los afectados.
- Suministro de información constante y voluntad de transparencia.

Primeros pasos:

- Habilitación de un espacio específico en la sede de Spanair con la información relevante sobre los pasajeros y las víctimas.
- Organización de una rueda de prensa a las pocas horas del accidente para facilitar los primeros datos con los máximos responsables de la Compañía.
- Difusión de dos comunicados de prensa de condolencias y publicación de esquelas en varios periódicos nacionales y regionales.
- Centro de Atención Telefónica a Familiares (CAF) con horario continuado de atención.
- Rondas de sesiones informativas diarias con los familiares.
- Presentaciones sencillas de Powerpoint "Preguntas y respuestas en el día de hoy".



RESULTADOS

La estrategia de Comunicación que desplegamos durante los ocho meses siguientes exigió grandes dosis de dedicación, empatía y esfuerzo pero conseguimos trasladar la voluntad de la Empresa de colaboración con las familias de las víctimas gracias a los pasos que seguimos. Siempre intentando proporcionar la información clara y transparente a los medios, desmentir información falsa pero sin olvidarnos de la Comunicación Interna, aspecto fundamental en las situaciones de crisis.

