



# Crisis communicatie voor de luchtvaart

[2SpeakUp.com](https://2SpeakUp.com)

# Een intensieve opleiding voor werknemers van luchtvaartmaatschappijen die ervaring in crisiscommunicatie nodig hebben.

## Wat u zult leren

- Technieken om effectief te communiceren onder extreme druk
- Opleiding in de beginselen van crisiscommunicatie en blootstelling aan de media
- Effectief omgaan met journalisten en het oefenen van een scala aan scenario's in VR

## Waarom een 2SU Virtual Reality training

- Groeien van vertrouwen
- Verbeteren van de interacties
- Praktijk van stress in VR
- Nuttige werkbladen
- Spreekpraktijk

Het draagt bij aan het groeien van vertrouwen in een kantoor- of werkomgeving. U kunt zo vaak oefenen als u wilt in onze realistische virtuele simulaties, zodat u klaar bent voor de werkplek.



# Cursusinhoud



# VR-opleiding en persoonlijke coaching

De VR scenario's moeten toegankelijk zijn via de app. Nadat u zich heeft ingeschreven voor deze cursus, sturen wij u een toegangscode om de VR scenario's binnen de app te ontgrendelen. Download onze app in de Apple App store, Google Play store, Viveport of Oculus store. Voer de toegangscode in en begin te oefenen. De VR-praktijk maakt de resterende 40% van de cursus uit.

## VR-Training: Unieke VR scenario's voor deze cursus

Oefen het beheer van stress met de toonaangevende VR training. Op belangrijke momenten tijdens het live gedeelte van de cursus wordt u gevraagd om het geleerde te oefenen in een van de volgende VR trainingsscenario's.

## Persoonlijkheidsprofiel

Na het maken van een online test ontvangt u uw persoonlijkheidsprofiel. Dit persoonlijkheidsprofiel zetten wij in tijdens al onze trainingen. Hierdoor leert u bewuster met u zelf om te gaan, uw collega's te waarderen, mogelijkheden en angsten te ontdekken en behoeften te meten. Hierdoor motiveert u anderen beter en sneller en weet u ook hoe u het best gemotiveerd wordt.

## Leer effectief te communiceren in een crisis

Officiële bedrijfswoordvoerders zijn zelden op de juiste plaats ten tijde van een crisis. In de 'gouden uren' na een grootschalig incident wenden bedrijven zich tot eerstelijnsmanagers en -agenten om de nieuwsmedia onder ogen te komen.

Deze cursus weerspiegelt de realiteit van de communicatie in de moderne tijd. CrisisVR heeft samengewerkt met de internationaal gerenommeerde communicatiedeskundige John Bailey en wij hebben deze training geïmplementeerd in ons programma.

Met behulp van zijn ervaring uit eerste hand met meerdere echte crises hebben wij een programma opgesteld dat de deelnemers stap voor stap inzicht geeft in de technieken om effectief te communiceren als ze onder extreme druk staan.

# Dag 1 indeling deel 1



## **DAGDEEL 1 deel 1: Reageren op crises in de frontlinie**

Het is nu tijd om ons te richten op de incidenten en noodsituaties die een onmiddellijke reactie op de communicatie vereisen. Deze module helpt u de eerste uren na een incident te navigeren.

- Reageren op crises in de frontlinie
- Potentiële scenario's voor frontlijnmanagers
- Beheer van de gevolgen
- Veel voorkomende fouten die een slechte situatie verergeren
- Belangrijke feiten die u moet weten
- Wat verwachten de mensen van u te horen?
- Wat kun je zeggen als je weinig/geen informatie hebt?
- Andere informatiebronnen voor de nieuwsmedia en de gezinnen

Pauze

# Dag 1 indeling deel 2



## **DAGDEEL 1 deel 2: Inzicht in crisiscommunicatie**

Om klaar te zijn voor je taken als woordvoerder in de frontlinie is het belangrijk dat je de aard van de communicatie in de moderne tijd begrijpt. Door de eisen van de nieuwsmedia te onderzoeken, bent u beter voorbereid op uw eigen rol.

- Waarom is crisiscommunicatie zo ingewikkeld?
- Het veranderende medialandschap
- Hoe de beste praktijken zijn geëvolueerd?
- Van kennisgeving tot eerste verklaring
- Wat is uw rol als woordvoerder in de frontlinie?
- Begrijpen van het publiek: met wie praat je?



# Dag 2 indeling deel 1



## Verantwoordelijkheid voor de communicatie in een crisis

In deze module gaat u in op de verschillende instanties die in een crisis zullen communiceren. U leert ook waarom consistentie en nauwkeurigheid zo belangrijk zijn bij het overbrengen van kernboodschappen.

- Intro aan uw verantwoordelijkheid voor de communicatie
- Waarvoor is de luchtvaartmaatschappij verantwoordelijk na een ongeval/incident?
- Voorbeeld: Waar kunt u over praten?
- Voorbeeld: Welke onderwerpen moet je vermijden?
- Andere partijen die betrokken kunnen zijn
- De rol van de luchthaven
- Rol van het onderzoeksorgaan
- Voorbeeld: Zorgen voor consistentie met andere luchtvaartkanalen
- Werken met externe leveranciers

## Communicatietips en -technieken

- Zoals elke professionele vaardigheid heeft communicatie zijn eigen 'regels', prioriteiten en gevoeligheden. In dit onderdeel gaat u dieper in op uw techniek om te communiceren in een crisissituatie.
- Intro naar communicatietips
- Rationeel vs. Emotioneel
- Voorbeeld: Wat je zegt en hoe je het zegt
- Voorbeeld: Gebruik van "kernboodschappen"
- Beslissen wat te zeggen
- De berichtenpiramide
- Met behulp van "blokkeren en overbruggen"
- Voorbeeld: Gebruik van verontschuldiging
- Do's en don'ts als je tegenover de media staat

Pauze

# Dag 2 indeling deel 2



## Het houden van een persconferentie

De eerste persconferentie tijdens een noodsituatie kan een zeer ontmoedigende ervaring zijn. Voorbereid zijn is zo belangrijk. Door te oefenen in een VR-omgeving geeft deze module u het vertrouwen om de nieuwsmedia onder ogen te zien.

- Intro voor het houden van een persconferentie
- Het selecteren van de juiste locatie
- VR training: Persconferentie-inrichting
- Rol van een moderator
- Voorbeeld: Vastlegging van de “spelregels”
- Voorbeeld: Voorbereiding van uw openingsverklaring
- Denken over vragen en antwoorden
- Voorbeeld: Beëindiging van de persconferentie
- Activiteit: Voorbereiding van de VR-persconferentie
- VR training: Persconferentie praktijk

# Dag 3 indeling deel 1



## Andere mediablootstellingen

Natuurlijk zijn persconferenties niet de enige keer dat je met de nieuwsmedia te maken krijgt. In dit gedeelte leert u andere situaties kennen, zelfs verrassingen, waar u op voorbereid moet zijn.

- Introductie in andere media
- Wat voor soort blootstelling kun je verwachten?
- Voorbereiding van de interviews
- Mediahinderlaag
- Activiteit: Voorbereiden op de mediahinderlaag
- VR training: Mediahinderlaag
- Hoe overleef je een hinderlaag
- VR training: Herhaal mediahinderlaag

Pauze

# Dag 3 indeling deel 2



## **Volgende stappen**

Dit gedeelte behandelt de volgende stappen na het afronden van de cursus, evenals de uiteindelijke cursusquiz.

- Intro naar volgende stappen
- Aanbevelingen voor de voorbereiding en de praktijk
- Slotcursus quiz



# Dag 4 optioneel



## **Spreken met gezinnen en slachtoffers**

In deze optionele sessie maakt u kennis met uw potentiële rol om te spreken met mensen die direct en indirect getroffen zijn door een ongeval. Dit is een heel andere vaardigheid dan praten met de nieuwsmedia.

### **Kosten drie daagse training**

#### **Crisis communicatie voor de luchtvaart**

Incompanytraining

Prijs :€ 3250,-

Individuele inschrijving trainingslocatie Deventer

Prijs :€ 3950,-

### **Kosten vier daagse training**

#### **Crisis communicatie voor de luchtvaart**

Incompanytraining

Prijs :€ 4250,-

Individuele inschrijving trainingslocatie Deventer

Prijs :€ 4950,-





## 2SpeakUp

Keizerstraat 21  
7411 HD Deventer  
The Netherlands

+31(0)6 46 92 65 41  
[jet.waanders@2speakup.com](mailto:jet.waanders@2speakup.com)