

企业应对疫情沟通指引
旅游行业篇

最近爆发的新型冠状病毒（COVID-19）疫情，对全球的旅游行业造成了严重影响。大量航班被迫取消，多地发布旅游限制，而由于希望降低感染风险，人们的旅行需求也急剧下降……在这样充满不确定性的情况下，与客户保持开放透明的沟通，更加至关重要。Facebook 致力于在商家与用户之间构建起有意义的联系，并迅速采取行动，希望为像您一样的企业提供实用指引。在下文中，我们为您精心准备了一系列的策略，以便助您在这一充满挑战的时刻与客户保持紧密联系。

1. 确保自身及员工的安全，时刻紧贴最新动态

密切关注如世界卫生组织以及您所在国家的卫生部等权威机构发布的官方消息，确保了解最新的事态发展。了解最新动态非常重要，这样在当有影响您业务的变化发生时，您便能迅速采取措施进行应对。

您可以通过 CrowdTangle 的实时视图来了解有关新型冠状病毒疫情的实时更新，上面涵盖来自Facebook、Instagram和Reddit的精选新闻，所有信息均公开可见，以便帮助您通过核实资讯，鉴别与疫情相关的不实信息。除此之外，当您在Facebook或Instagram上搜索与新型冠状病毒相关的资讯时，也会看到带有教育信息的弹窗，为您提供可靠资讯，包括来自世界卫生组织的指引。

不妨考虑围绕安全旅行以及成为负责任的旅行者为主题，展开品牌宣传活动。为客户提供相关指引，不仅能够展示您对客户的关怀，也将大大有利于提高您的品牌知名度。

2. 突出重要信息，设置醒目提示

在这样的关键时刻，尽量与您的客户保持清晰透明的沟通，并强调您的企业正在采取哪些措施来降低病毒传播、对抗疫情扩散，是至关重要的。举例而言，如果您的业务涉及到提供住宿服务，您可以强调公司在此期间采取了哪些加强的防护措施，例如进行常规的体温检查，对公共区域进行消毒，以及其他适当的卫生清洁安排等。与此同时，您还可以为客户提供一份列表，列明附近诊所和紧急医疗服务的联系方式，以及任何驻场护士或医护人员的联系信息。这些举措能够解除客户的疑虑，让他们得以安全放心地入住酒店，同时知道他们在下榻期间将会得到妥善照顾。

如果您身处与旅游相关的行业，则需要考虑突出显示与订单取消和退款有关的常见问题，并分享答案；或是提供资讯，强调您的企业正在积极采取哪些防护措施。

积极主动地将上述重要信息发布在您的网站和社交媒体平台，例如您的 Facebook 专页、Instagram 账户或 WhatsApp 商家主页等，确保客户能够清楚知悉，将是明智之举。不妨在 Facebook 主页时间线置顶帖子，方便客户浏览。

3. 利用最新科技，提高运营效率

为了加快处理流程，不妨考虑引入响应式订单管理系统，让客户可以轻松地自动追踪、修改订单状态及取消订单。这样也能为客户提供更多的灵活性和控制权，方便他们管理自己的预订和订单，从而带来更为积极正面的客户体验。

4. 调整营销策略，聚焦长远发展

在等待当前形势逐渐好转的同时，不妨考虑调整策略，把精力集中在发展其他业务方面。举例而言，如果您从事的是旅游观光业务，不妨考虑发展国内游客。而斋月节马上就要到来，您也可以面向那些计划在斋月节期间返回家乡的旅客展开营销。

您还可以考虑利用一些即将举行的本地活动进行营销，举例而言，如果您从事酒店或餐饮行业，您可以将场地作为婚宴或会议场所进行推广。您也可以借助所处城市举行的节庆盛会，例如国际妇女节、母亲节或复活节等，围绕与您业务有关的一些特殊活动来制造热点。

对于那些忠实的旅客，不妨考虑向其推销一些配套项目，对于廉价航空公司而言，可以是一些附加服务，例如餐点、行李及座位选择等。而其他航空公司则可以考虑向客户推销更高价格的机票，以升级到高级舱位。

虽然目前似乎依然感觉前路漫漫、道阻且长，但我们相信只要大家齐心协力、并肩作战、保持警惕、互助互爱，我们必定能够共克时艰。在此我们也希望提醒大家，务必采取明智的防护措施，把保护自身安全及健康视为第一要务。我们将一如既往地为大家提供长远支持，致力于提供积极主动的实时援助，并推动开创新的解决方案，从而应对这次复杂疫情的不断变化。