

August 2011

Crisis Management Tips for Small Business Owners

Nothing tests a business owner's leadership skills more than a crisis. How one reacts when confronted with an urgent situation is a strong indication of their effectiveness as a leader.

"There are several qualities every leader must possess to successfully weather a crisis, whether they are the CEO of a Fortune 500 company or the owner of a small 'mom and pop' shop," says Matt Marchbanks, senior vice president of Business Banking for Comerica Bank. "You need to be able to think and act rationally when confronted with a stressful situation and assess a crisis from every angle to see how it will impact your business legally and financially and influence your company's reputation."

Marchbanks offers a few simple tips for business owners dealing with a crisis.

Remain calm. By keeping a cool head, a leader will be able to step back and rationally assess the situation and create a calm environment so everyone can focus on the problem at hand. Being calm doesn't mean you should downplay the seriousness of the crisis. It's common to underestimate or deny that a crisis is happening, or to blame others. It can be more damaging to your business to deny a problem than it is to overreact to one.

Listen. As a leader it is important, especially during a crisis, to possess outstanding listening skills. You need to know what people are saying – both internally and externally – about the issue at hand. Ask your employees for their take on the situation and listen to what your customers, business partners and media are saying, too. Listening to all of these different groups will help you determine the right course of action.

Handling the media. First and foremost, think through what you want to say. Think about the key messages you want to get across and who your spokesperson will be. During this, remember to be honest and don't mislead or lie to the media. Put yourself in the position of various audiences like your customers, employees and the community you serve. "Always think 'if I were them, what would I expect to hear from the company?'" says Marchbanks.

Instruct your employees. Make sure your employees know how to answer certain questions when they come up. This is particularly important in small businesses where every employee is a possible contact. It's important to prepare employees with what to

say and what not to say during a crisis, or if they should direct any inquiries to a selected spokesperson.

Reach out to your customers. You don't have to go into specifics about the situation and what you are doing about it, but you should let your customers know that you are addressing the problem and taking steps to ensure it does not happen again. Customers like to be reassured and don't want to do business with companies they don't trust.

Once you have properly assessed a problem, it's important to be decisive so you can resolve it in a timely fashion. Whatever decisions you must make, don't compromise your values. Integrity is a quality a leader needs at all times, and it is particularly tested during a crisis. Also remember to identify the cornerstone values and principles you want your business to be associated with no matter what befalls it, and convey those beliefs whenever you can.

Matt Marchbanks can be contacted directly at 817.338.7849.

Source: Comerica Bank, Member FDIC. Equal Opportunity Lender.

Agosto de 2011

Consejos de gestión de crisis para propietarios de pequeñas empresas

No hay nada que ponga más a prueba el liderazgo del propietario de una empresa que una crisis. La manera en que una persona reacciona cuando se enfrenta a una situación de urgencia es una indicación sólida de su efectividad como líder.

“Hay varias cualidades que un líder debe poseer para sobrellevar con éxito una crisis. No importa si se trata del director ejecutivo de una compañía de la lista Fortune 500 o del propietario de una pequeña tienda familiar”, afirma Matt Marchbanks, vicepresidente sénior de Servicios Bancarios para Empresas de Comerica Bank. “Necesita tener la capacidad de pensar y actuar racionalmente cuando se enfrenta a una situación estresante y evaluar una crisis desde todos los ángulos para determinar cómo impactará en su empresa legal y financieramente, y cómo influirá en la reputación de su compañía”.

Marchbanks ofrece unos simples consejos para propietarios de empresas que se enfrenten a una crisis.

Conserve la calma. Si mantiene la serenidad, un líder tendrá la capacidad de dar un paso atrás y evaluar racionalmente la situación, y crear un ambiente de calma para que todos puedan concentrarse en el problema en cuestión. Conservar la calma no significa que deba quitarle importancia a la gravedad de la crisis. Es común subestimar una crisis o negar que esté sucediendo o culpar a otros. Negar que exista un problema puede causar más daño a su empresa que reaccionar de manera exagerada ante uno.

Escuche. Como líder, es importante poseer habilidades de escucha sobresalientes, especialmente durante una crisis. Necesita saber qué dicen las personas a nivel interno y externo acerca del asunto en cuestión. Pregunte a sus empleados cuál es su posición en la situación y escuche también qué dicen sus clientes, socios comerciales y los medios de comunicación. Escuchar las opiniones de estos grupos diferentes le ayudará a determinar el modo de actuar correcto.

Manejo de los medios de comunicación. Ante todo, analice detenidamente lo que quiere decir. Piense en los mensajes clave que quiere comunicar y en quién será su vocero. Mientras tanto, recuerde ser honesto y no engañar ni mentir a los medios de comunicación. Póngase en el lugar de las personas de diferentes públicos, como sus clientes, empleados y la comunidad a la cual brinda servicios. “Siempre piense ‘si yo fuera ellos, ¿qué esperarías escuchar de la compañía?’”, sostiene Marchbanks.

Instruya a sus empleados. Asegúrese de que sus empleados sepan cómo responder determinadas preguntas cuando surjan. Esto es importante particularmente en pequeñas empresas donde cada empleado es un posible contacto. Es importante preparar a los empleados para que sepan qué decir y qué no decir durante una crisis, o si deben dirigir alguna pregunta a un vocero seleccionado.

Comuníquese con sus clientes. No tiene que dar a conocer los detalles de la situación ni qué está haciendo al respecto, pero debería hacer saber a sus clientes que está abordando el problema y que está tomando las medidas para asegurar que no vuelva a suceder. A los clientes les gusta sentirse tranquilos y no quieren hacer negocios con compañías en las que no confían.

Una vez que haya evaluado un problema adecuadamente, es importante ser decidido para poder resolverlo de manera puntual. Cualesquiera que sean las decisiones que debe tomar, no comprometa sus valores. La integridad es una cualidad que un líder necesita en todo momento y se pone a prueba particularmente durante una crisis. También recuerde identificar cuáles son los principios y valores básicos con los que quiere que su empresa esté asociada sin importar qué le suceda, y transmita esas creencias cuando pueda hacerlo.

Fuente: Comerica Bank, miembro de la Corporación Federal de Seguros de Depósitos (FDIC). Prestamista con política de igualdad de oportunidades.