

REDEFINING BEST-IN-CLASS

YOU ABOVE ALL™

jetBlue

Proyecto Final: Plan Manejo de Crisis

Edmary Alma Nuñez

Natalie Jiménez Díaz

Vanelys Mendoza Acevedo

Ivana Ochoa Torres

Alondra Torres Ruiz

RPU 330 001

Prof. Raquel Rivera Torres

Objetivo



- **EL SIGUIENTE PLAN DE MANEJO DE CRISIS TIENE COMO FIN DESTACAR EL PROCEDIMIENTO A LLEVARSE A CABO EN SITUACIONES COMO LA SUCEDIDA EL JUEVES 18 DE JUNIO, EN EL VUELO 1738 DESDE NUEVA YORK A SAN JUAN. ESTE VUELO TUVO QUE ACTIVAR SU PROTOCOLO DE EMERGENCIA PARA SU ATERRIZAJE, YA QUE UNA DE LAS TURBINAS SE ENCENDIÓ. COMO CONSECUENCIA 2 PASAJEROS SUFRIERON QUEMADURAS DE 3ER GRADO Y OTROS 6 DE 1ER Y 2NDO GRADO. EL PILOTO TAMBIÉN FUE AFECTADO CON QUEMADURAS LEVES.**
- **LA INFORMACIÓN INCLUIDA EN NUESTRO PLAN ES LA SIGUIENTE: PÚBLICOS INTERNOS Y EXTERNOS, CANALES DE COMUNICACIÓN, EQUIPO DE MANEJO DE CRISIS, ESCENARIO ASIGNADO, PLAN DE ACCIÓN Y LA MÉTRICA. CADA UNO DE ELLOS SE EXPLICA CON LUJO DE DETALLE PARA ATENDER LA SITUACIÓN DE MANERA EFECTIVA Y LLEVADERA.**

Públicos

- Auxiliar de vuelo
- Soporte administrativo de aerolíneas
- Agente de Operaciones
- Técnicos en Aviónica
- Gerente de Ventas Regionales
- Despachador de vuelo
- Auxiliar de estación de tierra/aeropuerto

Públicos internos

- Meteorólogo de aviación
- Agente de servicio al pasajero
- Agente de ventas de reservas
- Representante de ventas
- Coordinador de horario de tripulación
- Agente de estación de aerolínea
- Instructor de vuelo de aerolínea



Públicos externos

- Clientes
- Prensa
- Accionistas
- Patrocinadores
- Inversionistas
- Aereolíneas subsidiarias

Públicos externos

Aereolíneas subsidiarias

- American Airlines
- Hawaiian Airlines
- Icelandair
- JSX
- Qatar Airways
- Singapore Airlines
- Silver Airways
- South African Airways
- AerLingus
- Cape Air
- Porter

Patrocinadores

- American Repertory Theater
- Barclays Center
- BB&T Center
- Boston Bruins
- Boston Celtics
- Boston Marathon
- Boston Red Sox
- Broadway in Boston
- Brooklyn Nets
- District Live
- Florida Panther
- LGBT Community Center
- New England Revolution
- New York Jets
- Orland City Soccer
- Orlando Pride
- Stonewall Inn Gives Back Initiative
- TD Garden
- The Fillmore
- The Public Theater

Canales de Comunicación

- Jetblue utiliza varios canales de comunicación para llevarles un mensaje a su público. Los canales de comunicación externa que usan son: correo electrónico, mensajes de texto, su aplicación móvil y las redes sociales como Facebook, Twitter e Instagram, teléfono y aplicación. Con los diferentes canales, la marca recibe feedback de sus clientes sobre sus experiencias. La marca escucha a su público y toma acciones, permitiéndoles usar varios canales donde interactúan con el público externo, escuchan sus necesidades, mejora la experiencia y facilitar el proceso y la información de los viajes/empleados.
- El proceso de publicación va a depender del contenido. Para aceptar un contenido informal, como por ejemplo los memes en Twitter, no se necesita aprobación mayor. Para publicar un contenido más serio, como una crisis, noticia o información sobre sus empleados, si debe estar bien redactado y aprobado por el equipo de Media Room

Equipo Manejo de Crisis

- Relacionista- encargado de asignar las funciones del equipo, y redactar comunicados estratégicamente.
- Presidente Robin Hayes (CEO) - encargado de aprobar estrategias, y ser el portavoz.
- Vicepresidente Operaciones de vuelo "Jim Sullivan"- encargados de desarrollar estrategias en base a su conocimiento.
- Vicepresidentes de Seguridad "John Allen" y "Keith Slotter"- encargados de asegurar que se cumplan los protocolos de seguridad.
- Asesores Legales- encargados que todo proceso legal se lleve a cabo de manera correcta.
- Personal de Recursos Humanos- asegurar los derechos de los empleados.
- Ingeniero de Aviación- encargados de desarrollar estrategias en base a su conocimiento.



Escenario de Crisis

EL ESCENARIO SE TRATA DE UN ACCIDENTE QUE HUBO EN EL AEROPUERTO LUIS MUÑOZ MARÍN POR UN DESPERFECTO MECÁNICO. ESTO CAUSO QUE ALGUNOS PASAJEROS Y EMPLEADOS SALIERAN GRAVEMENTE HERIDOS. DEBIDO A ESTE ACCIDENTE HAY MUCHOS ESCENARIOS DE CRISIS EMPEZANDO CON UNA DEMANDA DE PARTE DE LOS CLIENTES AFECTADOS O EMPLEADOS DE LA AEROLÍNEA Y PUEDE LLEGAR HASTA EL CIERRE DE LA AEROLÍNEA. SE AFECTARIAN TODOS LOS DEPARTAMENTOS DE LA COMPAÑÍA, PERO LA PARTE MÁS AFECTADA SERIA LA REPUTACIÓN DE LA AEROLÍNEA.

Plan de Acción

18 de junio

7 am- ocurre accidente en el vuelo 1738 de Nueva York a San Juan.

8 am- se convoca una reunión de emergencia con el equipo de manejo de crisis.

9 am- se anuncia en redes sociales que a las 10 am se pública un comunicado.

10 am- se pública el comunicado en redes sociales de la aerolínea.

1pm- se realiza una conferencia de prensa para aclarar dudas a los medios de comunicación.





Nos encontramos trabajando la lamentable situación ocurrida en la mañana de hoy. Próximamente se publicará el comunicado de prensa.



Anuncio para Redes Sociales



Robin Hayes
(757-200-8988)
rhayes@jetblue.com

ACCIDENTE AÉREO EN EL AEROPUERTO LUIS MUÑOZ MARIN

SAN JUAN, PUERTO RICO, 18 DE JUNIO DE 2022--- Durante la mañana de hoy el vuelo 1738 de JetBlue de Nueva York a San Juan tuvo que hacer un aterrizaje de emergencia debido a un desperfecto mecánico. Una de las turbinas se encendió por lo que se vieron obligados a realizar el aterrizaje de emergencia. De 180 pasajeros que traía el vuelo dos de ellos resultaron con quemaduras de 3er grado y 6 con quemaduras de 1er y 2ndo grado. El piloto sufrió daños leves.

A todos los aviones de la aerolínea se le realizará una nueva inspección por profesionales de la industria para asegurar la seguridad de todos nuestros pasajeros. Nos comprometemos a hacernos cargo de los gastos médicos de los pasajeros, y ofrecerles una compensación económica. Se les estará brindando más información a los pasajeros vía correo electrónico y/o llamada telefónica.

Lamentamos el suceso, en Jetblue nos comprometemos con su seguridad.

###

Comunicado de Prensa

Métrica

- Se evaluará a los empleado y clientes en base a su nivel de satisfacción con la compañía durante y después del manejo de la situación
- Por correo electrónico se enviarán enuestas con preguntas estratégicas que ayudarán a entender el sentir y postura de ambos los empleados y el cliente.
 - Las redes sociales se utilizarán al igual para lo mismo. Nos dejaremos llevar a base del engagement como los : likes, views, shares y comments para analizar nuestros públicos directos e indirectos .



REFERENCIAS

Jetblue. (2022). Airline Partners. <https://www.jetblue.com/airline-partners>

JetBlue. (2022). Patrocinadores de Jetblue. <https://hola.jetblue.com/our-company/sponsorships>

Leadership. (s. f.-b). JetBlue. Recuperado 4 de diciembre de 2022, de <http://investor.jetblue.com/investor-relations/corporate-governance/leadership.aspx>