يلعب المتحدث الرسمي دوراً محورياً كونه الناطق الرسمي للمنظمة، ويتعامل مع الجمهور ووسائل الإعلام، مُعدّاً رسائل مُناسبة لفئات الجمهور المختلفة (Bland, 1998). في حالات الأزمة، غالباً ما يكون الرئيس التنفيذي هو المتحدث الرسمي نظراً لقدراته ومهاراته الإدارية والاتصالية (Kitchen, 1997). لكن، إذا افتقر الرئيس التنفيذي لهذه المهارات، يُختار شخصٌ آخر، غالباً من قسم العلاقات العامة، يتمتع بمهارات اتصال قوية وقدرة على التعامل مع وسائل الإعلام (Pines, 2000). ويُشير لورانس بارتون إلى احتمالية مواجهة ممارسي العلاقات العامة لأزمات تُشكك في كفاءتهم كمتحدثين رسميين.

lakhasly.com © تم تلخيص النص بواسطة موقع لخصلي