

## ادارة ازمة تويوتا في ظل التخطيط الاستراتيجي:

تناولت دراسة كريمة شعبان (2019) اثر التخطيط الاستراتيجي على ادارة الازمة ازمة تويوتا نموذجاً...نموذجاً ممتازاً في كيفية استفادة المنظمات من الازمة في حالة تبني التخطيط الاستراتيجي من اهم ماجاء في هذه الدراسة نذكر مايلي :

1.ملخص الازمة في عام 2009 اندلعت واحدة من اسوا الازمات التي يمكن ان تمر بها الشركات والمنظمات حيث تم استدعاء نحو 8.5 مليون سيارة للاصلاح في مراكز الشركة بعد ان ظهرت عيوب في نظام تسيير السيارة وايقافها وذلك في اكثر من دولة خاصة ان مكونات تويوتا يتم انتاجها في اكثر من دولة.

## التخطيط لمواجهة الازمة قامت الشركة في تعاملها مع الازمة بتحديد نوعين من الاهداف

### اهداف قصيرة المدى:

● التأكيد على ان هدف الشركة الاساسي هو اصلاح العيوب الفنية التي ظهرت في بعض انواع السيارات

● توضيح طبيعة العيوب الموجودة في السيارات وكيفية اجراء عملية الاصلاح

### اهداف طويلة المدى:

- تطوير عمليات الكشف عن السيارات
- تطوير عمليات بحوث العملاء لجمع المعلومات عنهم بسرعة ودقة
- انشاء مركز لضمان الجودة من مراكز تويوتا المختلفة
- الاستفادة بدعم الخبراء الخارجيين
- زيادة حجم اتصالات الشركة مع القطاعات المختلفة
- تدعيم الموزعين والوكلاء ومراكز الخدمة في جميع المناطق

## 2. الاستراتيجيات المستخدمة للتعامل مع الازمة :

- الاعتذار
- اتخاذ اجراءات تصحيحية

- الاعلان عن سياسة جديدة للشركة
- محاولة تغيير المعنى السلبي لكلمة استدعاء السيارات
- ابراز التعاون الشركة وتلقيها المساندة والدعم من الجهات المعنية
- ابراز المسؤولية الاجتماعية للمنظمة
- تنوع وسائل الاتصال مع الجمهور اثناء الازمة

3. تقييم ازمة الشركة تويوتا من اثار الازمة يمكن تقييم الازمة حيث نجد :

### الاثار السلبية :

- سحب بعض الموديلات للسيارات العالمية
- تضرر كل الماركات اليابانية
- تراجع اسهم شركة تويوتا
- اغلاق العديد من مصانعها
- بلغت خسائرها أكثر من مليار دولار
- تراجع رسال الشركة اثناء الازمة
- وقف انتاج تويوتا بشكل مؤقت في معظم مصانعها في امريكا الشمالية

### الاثار الايجابية

- السيطرة على تدفق المعلومات اثناء الازمة
- عمل الموزعين في الشركة بثقة مع العملاء وذلك باقناعهم بامان السيارة
- استخدام الشركة لعدة استراتيجيات لمواجهة الازمة
- استخدام الشركة حملة اعلانية لاستعادة صورتها الجيدة
- تطبيق الشركة للمهام الخاصة بالتعامل مع الازمة
- اتخاذ مجموعة من الخطوات التي تصلح من خلالها العيوب الفنية الناتجة عن الازمة
- تقديم ايضاحات وتبريرات لحل الازمة .