

Vorlage | Krisenhandbuch

1. Einführung in das Krisenmanagement

Was ist eine Krise?

Wie wird in deinem Unternehmen eine Krise definiert?

Ziele der Krisenkommunikation

Welche Unternehmensziele soll die Krisenkommunikation verfolgen?

Grundsätze der Krisenkommunikation

Festlegung der Richtlinien: Wie soll kommuniziert werden?

2. Organisation Krisenmanagement

Stakeholder: involvierte Personen bei der Krisenkommunikation

Wer ist Teil des Krisenteams? Gibt es externe Agenturen, die involviert sein müssen?

Wie ist die Rollenverteilung vorgeschrieben? Wer macht was?

Informationskette und -weitergabe

Organisation: Wie werden Informationen weitergegeben? Welche Fragen müssen beantwortet werden?

Wo lauern Risiko-Potentiale?

Welche Gefahrensituationen sind bekannt und müssen vorbereitet werden?

3. Issue Management

Phase 1: Krisenvorsorge

Welche Präventionsmaßnahmen werden durch welche Aufgabenverteilungen abgedeckt?

Wer ist dafür zuständig?

4. Krisenmanagement

Phase 2: Früherkennung

Können Krisenindikatoren pro Unternehmensbereich definiert werden?

5. Krisenkommunikation

Eskalationsstufen

Welche Eskalationsstufen können je nach Tragweite der Krise definiert werden?

Phase 3: Krisenbewältigung

Wie können die zur Verfügung stehenden Instrumente und Kommunikationsmittel des Unternehmens entsprechend eingesetzt werden, um Krisen vorzubeugen oder abzuwenden?

- Theorie: Kommunikation bei anbahnender Krise
- Theorie: Kommunikation während der Krisensituation

Erfolgsfaktoren

Gibt es Indikatoren, die die Erfolgsmessung bestimmen?

Phase 4: Neustart

Welche Maßnahmen müssen ergriffen werden, um die alte Ordnung nach der Krise wiederherzustellen?

Phase 5: Learnings

Krisenreflektion: Gibt es Verbesserungspotential? Müssen Krisenmanagement und Krisenplan angepasst werden?