

Fall 2: Baby's First Meal

Von Sarah Klocker und Lisa Fuchs

Inhalt:

- Merkmale von Unternehmenskrisen
- Welche Art von Krise liegt vor?
- In welcher Phase des Krisenverlaufs befinden sie sich?
- Welche Bezugsgruppen gibt es?
- Wie sollte die Krisenkommunikation aussehen?
- Wäre die Krise vermeidbar gewesen?
- Wie sieht das Worst-Case-Szenario aus?
- Könnte die Krise auch positive Effekte haben?
- Welche Form der Krisenkommunikation könnte sich eignen?

Merkmale von Unternehmenskrisen

- Schwerwiegende Störung der Geschäftstätigkeit
- Starke öffentliche Aufmerksamkeit
- Von unbegrenzter Dauer
- Ungeplant und ungewollt
- Basiert auf einer Ereignisfolge

Welche Art von Krise liegt vor?

- Eruptive Krise
 - Tritt plötzlich auf
 - Umgehend großes Medieninteresse
 - Schockstarre
 - Fehlende Orientierung / Überforderung



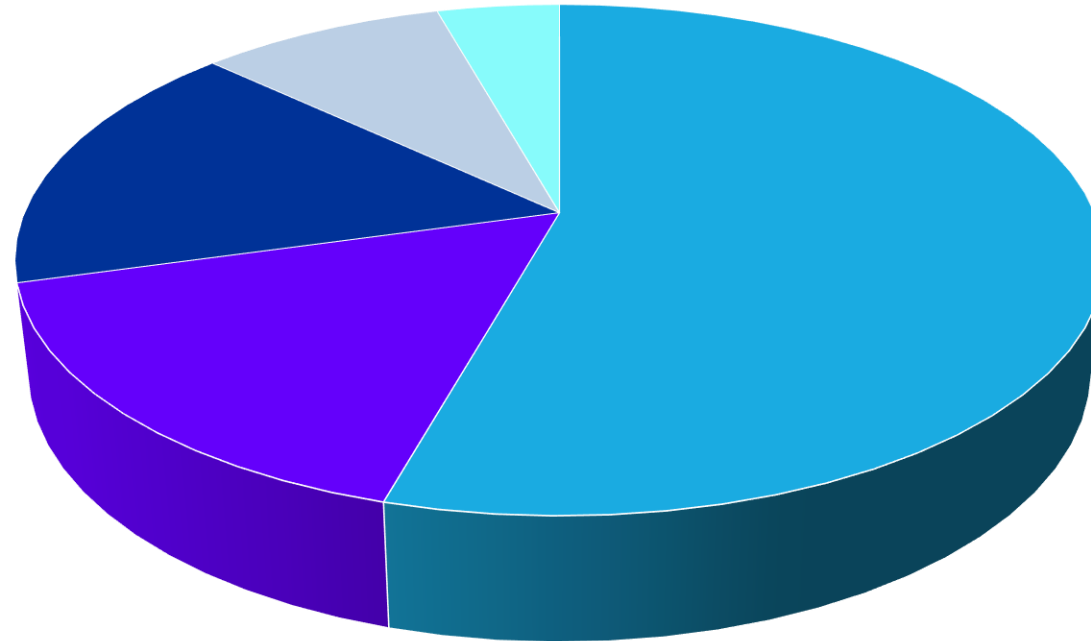
In welcher Phase des Krisenverlaufs befinden sie sich?



- Phase der Identifikation / Planung
- Issues Management
- Betrifft Unternehmenskommunikation
 - Problem wird zur Kenntnis genommen
 - Maßnahmen werden ausgewählt

Welche Bezugsgruppen gibt es?

Bezugsgruppen



■ Kunden*innen ■ Mitarbeiter ■ Lieferanten ■ Kreditgeber ■ Werbepartner

Wie sollte die Krisenkommunikation aussehen?

- Pressekonferenz
- Statement auf Homepage und Social Media Kanäle

Wäre die Krise vermeidbar gewesen?

- Ja
 - Kundin / Beschwerde ernst nehmen müssen
 - Selber damit an die Öffentlichkeit gehen
 - Informationen kontrolliert veröffentlichen
 - Produktionsstopp bis eigenhändige Aufklärung
 - Produktrückruf

Wie sieht das Worst-Case-Szenario aus?

- Betrifft Reputation und Image unmittelbar
- Existenz könnte zerstört werden
- Latente Krise könnte entstehen
 - Viele Krisen in unregelmäßigen Abständen

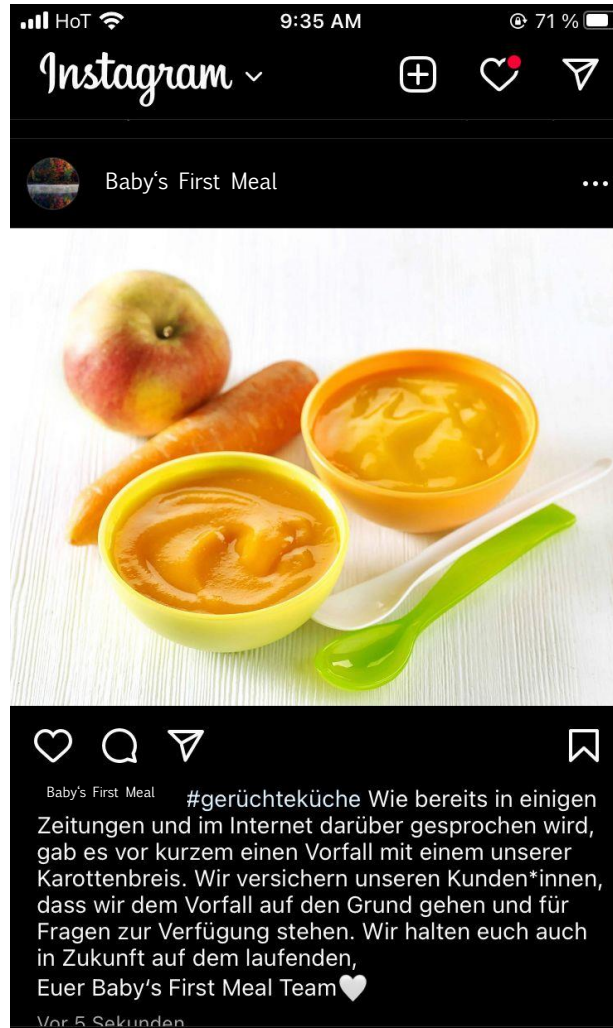
Könnte die Krise auch positive Effekte haben?

- Mehr Vertrauen durch Aufklärung
- Gesteigerte Bekanntheit
- Gefestigteres, positives Image
- Als krisensicher zu bewerten



Welche Form der Krisenkommunikation könnte sich eignen?

- Beitrag auf dem eigenen Instagram Account



Vielen Dank für eure
Aufmerksamkeit!