

Fall 2: Baby's First Meal

VON DARIUS, ALIM, ANDREAS UND EMIRHAN

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?

Merkmale von Unternehmenskrisen

- Geschäftstätigkeit eingeschränkt
- Aufmerksamkeit
- Von unbegrenzter Dauer
- Ungeplant und ungewollt
- Unternehmen kann dadurch gefährdet werden

Welche Art von Krise liegt vor?

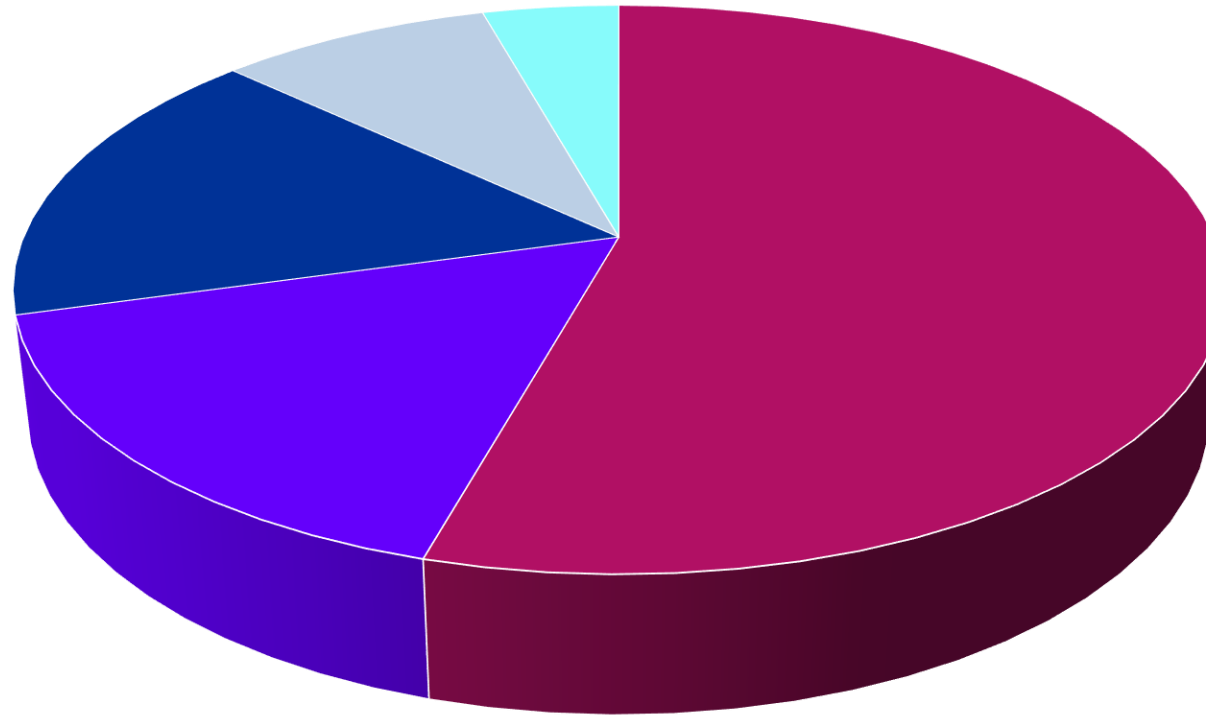
- ▶ Eruptive Krise
 - ▶ Tritt plötzlich auf
 - ▶ Umgehend großes Medieninteresse
 - ▶ Schockstarre
 - ▶ Fehlende Orientierung / Überforderung

In welcher Phase des Krisenverlaufs befinden sie sich?



- ▶ Phase der Identifikation / Planung
- ▶ Betrifft Unternehmenskommunikation
 - ▶ Problem wird zur Kenntnis genommen
 - ▶ Maßnahmen werden eingeleitet

Welche Bezugsgruppen gibt es?



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

Richtige Krisenkommunikation

- ▶ Informieren der Zielgruppe
- ▶ Offene Kommunikation
- ▶ Laufend die Social Media Kanäle anpassen
- ▶ Kommentare beantworten und sie nicht vernachlässigen

Wäre die Krise vermeidbar gewesen?

▶ Ja

- ▶ Kundin / Beschwerde nicht vernachlässigen
- ▶ Nicht auf Medien warten – Kontakt aufnehmen
- ▶ Gesundheitsbehörde informieren
- ▶ Produktrückruf

Worst-Case Szenario

- ▶ Imageschaden
- ▶ Insolvenz – Existenzproblem?

Positive Auswirkung

- ▶ Mehr Vertrauen durch Aufklärung
- ▶ Gesteigerte Bekanntheit
- ▶ Man kann dadurch besser produzieren, genauer – Qualität verbessern
- ▶ Als krisensicher zu bewerten





Vielen Dank für eure
Aufmerksamkeit!