

New

Full Digital

Krisenkommunikation - Strategien und Techniken

Strategien und Techniken für ein wirksames Krisenmanagement

 Live Online Training



7 Stunden

Preis : 890,00 € netto
1.059,10 € inkl. 19 % MwSt.
Inhouse-Paket : Auf Anfrage

Nr.: 7008

Krisenkommunikation bezeichnet den strategischen Umgang mit Informationen während einer Krise, um negative Auswirkungen auf eine Organisation oder Person zu minimieren und das Vertrauen der Öffentlichkeit und der Stakeholder zu erhalten.

Dieser Bereich der Öffentlichkeitsarbeit zielt darauf ab, relevante Informationen schnell und präzise zu kommunizieren, Panik zu vermeiden, die Reputation zu schützen und das Vertrauen durch eine transparente Kommunikation wiederherzustellen.

Ein gut vorbereiteter Krisenplan und ein spezialisiertes Krisenteam sind unerlässlich, um im Ernstfall effektiv reagieren zu können.

Verschiedene Kommunikationskanäle wie Pressemitteilungen, Social Media und interne Kommunikation werden genutzt, um Informationen schnell und effizient zu verbreiten. Während der Krise ist eine kontinuierliche Informationsversorgung entscheidend. Proaktive Medienarbeit hilft, die Berichterstattung zu steuern und Fragen der Medien zu beantworten.

Die Nachbereitung einer Krise umfasst die Analyse und Bewertung der Kommunikationsstrategien, um Lehren zu ziehen und den Krisenplan zu verbessern.

Erfolgreiche Krisenkommunikation kann z. B. nach einem Datenabfluss durch einen HackerAngriff das Vertrauen wiederherstellen, indem die Kunden umgehend informiert werden und Maßnahmen zur Datensicherheit ergriffen werden.

Insgesamt ist Krisenkommunikation entscheidend, um den Schaden in einer Krise zu begrenzen und das Vertrauen der Betroffenen durch eine Kombination aus sorgfältiger Vorbereitung und schneller, effektiver Reaktion wiederherzustellen.

Die Seminarteilnehmenden lernen zentrale Inhalte, Fachbegriffe und Methoden der Krisenkommunikation kennen und sind in der Lage, im Rahmen eines öffentlichkeitswirksamen Sicherheitsvorfalles mit den involvierten Stakeholdern (z. B. Medien, Aktionären und internen/externen Mitarbeitenden) angemessen und sicher zu kommunizieren, um einer Kommunikationskrise mit möglichen finanziellen Nachteilen wirksam zu begegnen.

Wer sollte teilnehmen:

Zielgruppe

Führungskräfte, Mitarbeitende der Unternehmenskommunikation und aus dem IT-Umfeld sowie weitere interessierte Personenkreise.

Trainingsprogramm

Ziele und Erwartungen der Teilnehmenden

- Klärung individueller Lernziele und Erwartungen für ein praxisnahes und relevantes Seminar

Entwicklung einer Kommunikationskrise

- Eskalationsstufen

- Arten einer Krise
- Skandalfaktoren
- Phasen einer Krise
- Krisenszenarien

Vorbereitung für den Krisenfall

- Stakeholder
- Frühwarnsystem
- Krisenkommunikationsplan
- Krisenübung

Kommunikation in der Krise

- Goldene Regeln
- Schritte in der Krise
- Haltebotschaften, Masterstory und FAQ
- Klassische vs. Social-Media-Krise
- Shitstorm-Skala

Umgang mit den Medien

- Generelle Regeln
- Interne Kommunikation
- Schriftliche Anfragen
- Medienauftritte
- Online-Community

Aufbereitung nach der Krise

- Lessons Learned
- Wiederherstellung der Reputation

Fallstudien

- Vorstellung ausgewählter realer Fälle als Positiv- und Negativbeispiele.