

Leitfaden

1. Bereiten Sie sich vor.

- ▶ Überlegen Sie, welche Auswirkungen der Notstand in den kommenden Monaten auf Ihre Branche haben könnte.
- ▶ Erarbeiten Sie Best- und Worst-Case-Szenarien.
- ▶ Bereiten Sie kommunikative Massnahmen vor, um entsprechend reagieren zu können.

2. Setzen Sie eine Sprachregelung auf.

- ▶ Stellen Sie sicher, dass Sie alle internen Auskunftspersonen über die Sprachregelung informiert haben.

3. Stehen Sie laufend in Kontakt mit Ihren Mitarbeitern, Kunden und Geschäftspartnern.

4. Reagieren Sie schnell.

- ▶ Verfolgen Sie die Berichterstattung.
- ▶ Verifizieren Sie Neuigkeiten bei aktuellen Quellen und reagieren Sie angemessen.
- ▶ Kommunizieren Sie proaktiv:
 - ▶ *Keine oder eine zu späte Reaktion lösen Unsicherheit, Unverständnis oder sogar Wut aus.*
 - ▶ *Unsicherheit fördert Ängste und Widerstände.*
 - ▶ *Schweigen fördert die Verbreitung von Gerüchten.*

5. Formulieren Sie klare und widerspruchsfreie Botschaften.

6. Kommunizieren Sie ehrlich und sachlich.

- ▶ Vermeiden Sie Schuldzuweisungen und Spekulationen.
- ▶ Beschönigen Sie nichts. Zeigen Sie aber auf, welche Massnahmen Sie ergreifen, um die Situation wieder zum Guten zu wenden.
- ▶ Versprechen Sie nur, was Sie halten können.

7. Kommunizieren Sie zuerst intern, dann extern.

8. Seien Sie erreichbar für die Presse.

9. Nach der Krise:

- ▶ Motivieren und aktivieren Sie Ihre Mitarbeitenden.
- ▶ Schaffen Sie durch Kommunikation Vertrauen (intern sowie extern).
- ▶ Reflektieren Sie die Krise und ziehen Sie wichtige Schlüsse für die Kommunikation in Zukunft.

Checkliste

- Bezugsgruppe:** Wer ist betroffen und wie?
In welcher Reihenfolge informieren wir die einzelnen Gruppen?
- Botschaft:** Was möchten wir sagen?
Was ist für unsere Zielgruppe wichtig?
- Kanal:** Über welche Kanäle kommunizieren wir mit wem?
- Kontakt:** Wer tritt als Ansprechperson auf?
Wer nimmt Anrufe entgegen?
- Medien:** Ist unser Thema für Medien relevant?
Welche kritischen Fragen könnten gestellt werden?
Sind wir darauf vorbereitet?
- Image:** Welchen Gerüchten müssen wir zuvorkommen?