

Was macht ein Krisenteam erfolgreich?



- ✓ Bestimmen Sie einen festen Personenkreis, der das Krisenteam im Ernstfall bildet
- ✓ Dem Krisenteam müssen entscheidungsbefugte Personen angehören
- ✓ Dem Krisenteam müssen Personen angehören, die ein fachliche Expertise haben und Entscheidungen abwägen und treffen können
- ✓ Bilden Sie Task Forces innerhalb des Krisenteams im Krisenfall → spezifische Fragestellungen können so in kleinen Gruppen bearbeitet werden
- ✓ Definieren Sie vorab einen Krisenplan zur Unterstützung des Krisenteams im Krisenfall
- ✓ Erarbeiten Sie ein Kommunikationskonzept
 - ➔ Definieren Sie feste Ansprechpartner:innen, die auch zu bekannten Zeiten per vorab festgelegten Kommunikationskanälen erreichbar sind
 - ➔ Bereiten Sie die Kommunikation mit Mitarbeiter:innen, Kund:innen oder Gästen, Lieferanten und der Öffentlichkeit vor
 - ➔ Legen Sie Kommunikationskanäle fest, z.B. Intranet, Infodienste, Presse, Social Media, Unternehmenswebsite
- ✓ Kommunizieren Sie nur Inhalte, die verlässlich sind – keine Spekulationen
- ✓ Kommunizieren Sie Inhalte rechtzeitig, damit entsprechend gehandelt werden kann und keine Zeit verloren geht
- ✓ Das Krisenteam muss in regelmäßigen Abständen zusammenkommen und die weitere Vorgehensweise beraten
- ✓ Ziehen Sie ggf. fachliche Expertise von außen heran, z.B. durch die Branchenverbände, IHK, DMOs, Ministerien, etc.
- ✓ Dokumentieren Sie Prozesse
- ✓ Dokumentieren Sie Ihre Lessons Learned für den Fall einer weiteren Krise