



MIT AFTER WORK

Krisenkommunikation - Kommunikation in der Corona-Krise

Krise ist ein produktiver Zustand.
Man muss ihm nur den Beigeschmack der Katastrophe nehmen.

(Max Frisch, Schriftsteller und Architekt)

Zielgruppen haben in der Krise Fragen und Sorgen

Mitarbeiter

- Fragen beantworten
- Sorgen ernst nehmen
- Jobsicherheit, Kurzarbeit

Kunden

- Vertrauen bilden
- Loyalität erzeugen
- Auftragserfüllung?

Lieferanten

- Informieren
- Lieferketten?

Dienstleister

- recherchieren
- Auftragserfüllung
- Leistungsänderung?

Öffentlichkeit

- Informieren
- Bekanntheit steigern
- Image erhalten/bilden

Tipp:
 Bleiben Sie gut informiert.
 Informieren Sie gut.

Die Eckpfeiler der Krisenkommunikation

Ehrlichkeit

- Klarheit

Transparenz

- Vertrauen

Zuverlässigkeit

- Zuversicht

Mitgefühl

- Empathische, hilfreiche Antworten

Konstanz

- Kontrolle über die Kommunikation

Aktualität

- Kontrolle über die Kommunikation

Tipp:
Bleiben Sie ehrlich und transparent.

Anpassungen an die Krise

Strategie

- Wer muss informiert werden?
- Welche Informationen werden benötigt?
- Wer braucht die Informationen zuerst?
- Zu welchem Zweck werden Informationen benötigt?
- Stellen Sie die wahrscheinlichsten Fragen zusammen.
- Bereiten Sie Antworten vor
- Machen Sie die Informationen verfügbar
- Sprechen Sie mit einer Stimme

Inhalte

- Inhaltliche Angebote machen: nützliche Informationen
- Keine Werbung/Verkaufsbotschaften kommunizieren
- Angemessene Tonalität wählen
- Dank für Unterstützung aussprechen
- Fake-News entgegenwirken

Kommunikationskanäle

- Webseite
- Blog
- Corona-Update-Seite
- Soziale Netzwerke
- Presseinformationen

Tipp:
**Achten Sie auf Relevanz
für Ihre Zielgruppen!**

Kommunikationskanäle ergänzen/ändern

Interne Kommunikation

- Mail der Geschäftsleitung
- Intranet
- Telefon-/Videokonferenz
- Online-Dialogplattform
- Sprechstunde

Externe Kommunikation

- Mediacenter
- Newsroom auf der Internetseite
- Presseinformationen
- Newsletter
- Unternehmensblog
- Soziale Netzwerke

Jetzt die richtigen Inhalte kommunizieren

Interne Kommunikation

Gezielte Kommunikation der Geschäftsleitung über...

- Die aktuelle Situation
 - Am Standort
 - In der Branche
 - Im Unternehmen

Geplante Maßnahmen

- Kurzarbeit

Externe Kommunikation

Situation des Unternehmens und Auswirkungen der Krise

- Risiken / Chancen
- Getroffene Maßnahmen
 - Online-Handel
 - Abhol- /Lieferservices
- Geplante Maßnahmen
 - Änderung des Geschäftsmodells
 - Neue Dienstleistungen / Services

Am Ende wird alles gut.
Wenn es nicht gut wird, ist es noch nicht das Ende

(Oscar Wilde, Schriftsteller)

Ansprechpartner



Diskurs Communication GmbH

Jürgen Scheurer, Geschäftsführer

Schlossstraße 7
68753 Waghäusel

T +49 30 2023536-11

F +49 30 2023536-19

juergen.scheurer@diskurs-communication.de

www.diskurs-communication.de