

Krisenmanagement / Teil 2: Diese Experten braucht Ihr Krisenteam



Tipps für ein professionelles Krisenmanagement, wenn die Firma plötzlich in Schieflage gerät / Teil 2

Eine Unternehmenskrise stellt sich oft vermeintlich unangekündigt ein. Ängste, Klagen, Unwissenheit. Doch es gibt Möglichkeiten, unerwarteten Krisen vorzubeugen oder ihnen – wenn schon begonnen – bestmöglich und professionell zu begegnen. Ein gutes Krisenmanagement funktioniert nur mit den richtigen Experten. Diese zu finden und in ein funktionierendes Krisenteam zu integrieren, kann zur Mammutaufgabe werden. Von David Rölleke.

Wie bei allem gilt auch beim Krisenmanagement: je konkreter Sie vorbereitet sind, desto besser! Kurzum: Vorsorge ist besser als Nachsorge! Nutzen Sie deshalb die Zeit vor einer möglichen Krise und bereiten Sie sich ausgiebig und umfangreich auf den Ernstfall vor. Kaum etwas wird Sie beruhigter schlafen lassen, als ein funktionierendes und durchdachtes Krisenmanagement. Versprochen!

Den Krisenstab im eigenen Unternehmen finden

Meine Erfahrung zeigt: Nicht jedes Geschäftsleitungsmitglied sollte unbedacht und automatisch für einen Krisenstab eingesetzt werden. Zwar setzt sich der Krisenstab eines Unternehmens meist aus dem Inner Circle der Geschäftsführung zusammen – dennoch ist nicht jeder in extremen Krisensituationen handlungs- und entscheidungsfähig. Im Gegenteil! In kaum einer Situation ist die persönliche Eignung der Manager genauer unter die Lupe zu nehmen wie in der Krisenintervention. Falsche oder überschnelle Entscheidungen schädigen die Reputation, verunsichern Börse und Kunden, lähmen das gesamte Unternehmen und

vor allem: machen die Presse neugierig. Und mal ehrlich: wer will das schon? Kurzum: wer fähige Köpfe in seinem Krisenstab möchte, muss die Mitglieder seriös, offen und ehrlich evaluieren. Ohne Wenn und Aber. Ohne falsche Eitelkeit. Denn seien Sie sicher: die Annahme, dass doch kein Ernstfall eintritt und der Krisenstab nur pro forma gebildet wird, ist in heutigen Zeiten Sicherheitsrisiko und Denkfehler in einem. Wer vorbereitet sein will, muss also genauestens evaluieren, damit sich eine unüberlegte Auswahl am Ende nicht böse rächt.

Planen, bevor die Krise kommt

Als Krisenmanager werde ich im besten Falle schon lange vor einem möglichen Krisenfall beauftragt und kann mit den Mitgliedern der Geschäftsführung die geeigneten Personen finden. Mehr noch: sie in Krisenbewältigungsübungen entsprechend trainieren und auf den Ernstfall vorbereiten. Bei der Auswahl des Krisenteams ist es wichtig, viele Kompetenzen zu vereinen und Synergien zu nutzen. Dabei sollten harte Faktoren genauso wie weiche Berücksichtigung finden. Gerade Frauen, die immer noch zu wenig in den Führungsetagen großer Unternehmen sichtbar sind, können mit weicheren Strategien wertvolle Impulse im Krisenmanagement liefern. Gerne greife ich dabei auf die Unterteilung in eine strategische, eine taktische und eine operative Ebene im Krisenmanagement zurück. Die Aufgaben des Krisenstabes reichen von reiner Information über die Lagebewertung, die Veranlassung und Ausführung von Maßnahmen und Notfallplänen sowie die Kommunikation mit Medienvertretern.

Warum sich der externe Profi lohnt

Gerade bei der Pressekommunikation ist die Hinzunahme externer Profis jedem ans Herz zu legen, der in nachhaltiges Krisenmanagement investieren möchte. Denn für die Arbeit mit Pressevertretern sind Feinfühligkeit und Erfahrung gefragt. Hand aufs Herz: in kaum einem Bereich ist schneller Schaden angerichtet als in diesem. Und: kaum einer ist einflussreicher! Hier lohnt sich ein echter Presseprofi, der eine objektive, emotional nicht beeinflusste Sicht auf die Dinge hat und die nötige Präsenz ausstrahlen kann.

Diese Präsenz sollte auch in sozialen Medien gegeben sein. Da es oftmals schwierig ist, einen geeigneten Mitarbeiter für die Betreuung des Reputationsmanagements im Netz zu finden, sollte auch hier externe Unterstützung in Form eines Online-Marketing-Experten in Anspruch genommen werden. Ein Experte kann Entwicklungen im Netz deutlich konkreter beurteilen und mit gezielten Maßnahmen und Stellungnahmen gegensteuern. Gleiches gilt zuletzt auch für eine gute juristische Beratung, die im Krisenfall goldwert ist. Auch hier ist es von Vorteil, wenn der entsprechende Experte das Unternehmen bereits kennt. Je konkreter Chancen und Risiken im Vorhinein erkannt und benannt sind, desto schneller kann die Krisenintervention wirken. Nutzen Sie dieses Wissen als Chance, um im Ernstfall mit dem richtigen Team reagieren zu können – aber bitte

nicht nur pro forma.

Der Autor



David Rölleke

David Rölleke ist ein in ganz Deutschland aktiver PR-Manager. Er betreut Wirtschaftsunternehmen und Prominente sowohl in Kommunikations-fragen wie auch im Krisenmanagement. Seine Karriere begann er als PR-Spezialist für exklusive TV-, Print- und Onlinemedien.

Teil 1 der Krisenmanagement-Serie finden Sie im W+M Onlinemagazin [hier](#).