Krisenmanagement / Teil 8: Was nach der Krise zu tun ist

Tipps für ein professionelles Krisenmanagement, wenn die Firma in Schieflage geraten ist: Die Krise ist vorbei! Möglicherweise sind Sie ausgelaugt und müde, abgeschlagen und nervlich am Ende. Vielleicht packt Sie aber auch einfach nur das pure Glück, wenn die Krise Ihres Unternehmens überstanden ist. Ein langer Weg mit vielen Fragen, Sorgen und Hindernissen liegt hinter Ihnen. Doch wie geht es jetzt eigentlich weiter? Von David Rölleke.

Meist ist es die Krisenkommunikation, die Unternehmen ans Limit bringt. Ständig präsent sein, immer die richtigen Antworten geben, stets die passende Lösung anbieten können. Kein Wunder, dass eine Krise auslaugt. Dabei stehen die Chancen, an der jeweiligen Situation zu wachsen, viel besser, als Sie vielleicht denken. Fest steht: Ihr Krisenmanagement geht immer noch weiter, trägt jetzt aber regenerative Züge. Es gilt, die Krise nachzubereiten. Aufzuarbeiten. Vor allem die Frage nach Verbesserungen für zukünftige Krisen sollte im Mittelpunkt stehen.
Ready for a new start?

Oberste Priorität: die Aufarbeitung

Nach der Krise hat die Aufarbeitung oberste Priorität. Sind alle Informationen kontinuierlich geflossen? Wurden Mitarbeiter gut informiert? Wo hat es vielleicht an Abstimmung gemangelt? Wo war die Kommunikation zu emotional, zu ungenau oder vielleicht auch zu sachlich? Haben Ansprechpartner richtig agiert? Wo gab es Lücken? Wo haben sich für die Zukunft vielleicht neue Aufgaben

ergeben? All das sollte in der Nachbereitung der Krise kritisch betrachtet und in neue Maßnahmen umgesetzt werden. In einen Krisenplan, der zukünftig noch besser auf etwaige Notsituationen vorbereitet. Auch hier unterstützt ein professioneller und erfahrener Krisenmanager und kann Ideen in sinnvolle Aktionspunkte bündeln.

Vertrauen aufzubauen ist ein Knochenjob

Andererseits steht aber auch jetzt – nach der Krise – die Kommunikation nach außen im Vordergrund. Die negativen, destruktiven Wirkungen der Unternehmenskrise wollen möglichst beseitigt oder zumindest abgemildert werden. Ein harter Job, den Sie nicht unterschätzen sollten. Was Sie brauchen: neues und wiedergewonnenes Vertrauen! Dabei gilt: kehren Sie bloß nicht wortlos in den ehemaligen Unternehmensalltag zurück, sondern zeigen Sie sich offen für Veränderungen. Das setzt die richtigen Signale nach außen und zeigt, dass Sie sich, Ihr Unternehmen und Ihr Verhalten kritisch analysieren und diese Krise als Chance für einen Neuanfang, für einen Wandel begreifen. Das gilt allerdings nicht nur nach außen – auch innerhalb Ihrer Mitarbeiterschaft sollte spürbar sein, dass nicht einfach zum Tagesgeschehen übergegangen, sondern an Lösungen und Verbesserungen gearbeitet wird.

Diskutieren Sie öffentlich und ehrlich

Nur wie soll das eigentlich gehen? Das könnte beispielsweise eine Veranstaltung sein, in der Sie verschiedene Gruppen zu Wort kommen lassen und gemeinsam Konzepte zur zukünftigen Krisenbewältigung erarbeiten. So lassen sich auch Ihre internen Verhaltensregeln modifizieren und auf die Veränderungen anpassen. Und noch besser: so können negative Schlagzeilen aus der Krise durch neuen Gesprächsstoff ersetzt werden. Gleichzeitig zeigen Sie enorme Gesprächsbereitschaft und präsentierten sich nahbar und aktiv. Das Ergebnis: ein authentischer Dialog mit der Außenwelt. Das, was Ihnen vielleicht einst die Krise beschert hat, könnte sich so zum Positiven wandeln. Nutzen Sie Social Media jetzt aktiv für sich selbst, für Ihre Reputation, für den Aufbau des Vertrauens Ihrer Kunden in Sie und Ihre Leistungen. Es wird sich auszahlen.

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

Teil 2 der Krisenmanagement-Serie finden Sie im W+M Onlinemagazin hier

Teil 3 der Krisenmanagement-Serie finden Sie im W+M Onlinemagazin hier

Teil 4 der Krisenmanagement-Serie finden Sie im W+M Onlinemagazin hier

Teil 5 der Krisenmanagement-Serie finden Sie im W+M Onlinemagazin hier

Teil 6 der Krisenmanagement-Serie finden Sie im W+M Onlinemagazin hier

Teil 7 der Krisenmanagement-Serie finden Sie im W+M Onlinemagazin hier