



BRUNO K. HOFSTETTER
MANAGEMENT & SECURITY CONSULTING

Merkblatt

Regeln für die Krisenkommunikation

Von Bruno K. Hofstetter, Dipl.-Ing. (FH)
Hallau, November 2002

Im Ernstfall

ist eine **kontinuierliche Kommunikation mit allen Zielgruppen** unumgänglich:

- müssen Krisen **von den Verantwortlichen selber kommuniziert** werden, und es dürfen keine PR-Leute oder Pressesprecher vorgeschoben werden.
- müssen **Fehler eingestanden und erklärt** werden
- Lohnt es sich immer, die **Wahrheit zu sagen**
- Sollten die Verantwortlichen **nur das sagen, hinter dem sie voll und ganz stehen** können
- Gilt es **Ruhe zu bewahren** und **keine unvollständigen oder falschen Informationen** zu verbreiten.

Merksatz:

Langfristig angelegte Kommunikation ist die beste Krisenprävention