

NETZWERK – INNOVATION – SERVICE
www.burg-warberg.de



Bundeslehranstalt Burg Warberg e.V., An der Burg 3, 38378 Warberg
Tel. 05355/961100, Fax 05355/961300, seminar@burg-warberg.de

Futtermittelhandelstag am 11./12. Mai 2015

„Kommunikation in der Krise“

Prof. Dr. Ulrich Nöhle

Checkliste Krisenmanagement & Öffentlichkeitsarbeit

Prof.Dr.Ulrich Nöhle

*Interim- und Krisenmanagement, Behörden- und Wirtschaftsmediation, Medientraining
Honorarprofessor Industrielles Qualitätsmanagement TU Braunschweig*

Im Zeitalter einer sich täglich neu inszenierenden Mediengesellschaft bedeutet Krisenmanagement Lebensmittel/Futtermittel nicht mehr nur Chargenrückverfolgung, sondern die **glaubwürdige Kommunikation einer ganzheitlichen Problemlösung.**

Ein wesentlicher Teil der Problemlösung neben der notwendigen technischen Korrektur ist die angemessene **Kommunikation** der getroffenen Maßnahmen jeweils spezifisch zu den Zielgruppen Amtliche Überwachung, Handelskunden, Endverbraucher, Medienvertreter. Dazu gehören insbesondere

- Wie lautet der Fehler ?
- Wo ist der Fehler entstanden ?
- Wohin hat sich der Fehler fort gepflanzt ?
- Welche Ursache lag zugrunde ?
- Welche Korrekturmaßnahmen wurden ergriffen ?
- Welche Fertigware ist betroffen ?
- Wieviel Fertigware ist betroffen ?
- Wo befindet sich die Ware jetzt ?
- Was passierte mit der inkriminierten Ware ?
- Wie wird die Wiederholung des Fehlers verhindert ?

Die Kommunikation beinhaltet folgende Instrumente

- Pressemitteilung 600 Anschläge
- Pressemitteilung 2500 Anschläge
- Information auf der eigenen homepage
- Ggf. Meldung nach § 44 LFGB
- Meldung an die Handelskunden
- Pressekonferenz
- Info an die eigenen Mitarbeiter

Insbesondere bei „skandalträchtiger“ Ausweitung des Vorfalls müssen folgende Instrumente beherrscht werden:

- Kamerainterview 18 Sekunden vor dem Werkstor
- Kamerainterview 120 Sekunden vor dem Werkstor
- Interview am Stehtisch / Auftritt „Frühstücksfernsehen“
- Talkshow
- Auftritt á la „Hart aber Fair“

Selbst technisch völlig belanglose Fehler können durch eine unglückliche oder unsachgemäße Kommunikation zu einem Skandal gepusht werden.

Das Üben dieser Instrumente schützt Sie vor dem nächsten Skandal.

11.5.2015/Nöhle www.noehle.de ulrich.noehle@web.de