

10 Do's and Don'ts der Krisenkommunikation

Die 5 wichtigsten Do's der Krisenkommunikation

1. Gute Vorbereitung ist entscheidend, auch wenn keine Krise wie die andere ist.
2. Transparenz – anerkennen, dass es ein Problem gibt
3. sich um Betroffene kümmern.
4. informieren, was unternommen wird (nicht zu wissenschaftlich, allgemein verständlich)
5. mitteilen, wie das Problem gelöst wird und in die Zukunft schauen

Die 5 wichtigsten Don'ts der Krisenkommunikation

1. schweigen und nicht reagieren
Journalisten suchen sich andere Quellen: Kunden, Mitbewerber, Insider
2. lügen oder das Problem klein reden
3. Salami-Taktik
4. Emotionen ignorieren
5. mit Anwälten drohen