

KRISENKOMMUNIKATION

BERG.BAHN.CAMP 2018



HINTERGRUNDINFORMATION RCS

- ▶ **R.C.S.** steht für **Risc Communication System** und wurde 2005 im Zuge eines Seilbahnunglücks entwickelt.
- ▶ **RCS hat über 70 Kunden:** Seilbahnen, Tourismus- und Industriebetriebe, Krankenhäuser, Schiffahrtunternehmen und Reise- und Transportunt.
- ▶ P8 hatte in **Wintersaison 2017/18** insgesamt **35 Kriseneinsätze** (+ 13 nur vorbereitend) mit u.a. 12 Toten



LEISTUNGEN

P8 MARKETING



Laufendes Update der Krisenmanuals

Das Krisenhandbuch wird nach Bedarf laufend angepasst, um im Krisenfall detaillierte Information zu bieten.



Krisenbereitschaft

Unter der Telefonnummer **+43 664 512 52 52** gewährleistet P8 MARKETING ständige Erreichbarkeit (24h am Tag, 365 Tage im Jahr) im Krisenfall und eine rasche Einsatzbereitschaft.



Jährlicher Workshop und Übungen

Durch kontinuierliche Schulungen und Übungen zu Krisenszenarien werden kommunikative Grundsätze und Verhaltensweisen vermittelt, Abläufe besprochen und allfällige Krisenfälle evaluiert.

LEISTUNGEN

P8 MARKETING



Laufende Beratung (Social Media etc.)

P8 Marketing steht laufend für die Einschätzung von Entwicklungen zur Verfügung. Gerne unterstützen wir Sie auch bei Fragen zu Ihren Sozialen Netzwerken.



Online Plattform und umfassendes Monitoring

P8 Marketing stellt im Krisenfall eine Onlineplattform für die Information von Bezugsgruppen (Medien, Kunden, Partner etc.) zur Verfügung und betreut diese für Sie. Ein umfassendes Monitoring gewährleistet die laufende Beobachtung des Krisenfalls.



Betreuung im Krisenfall

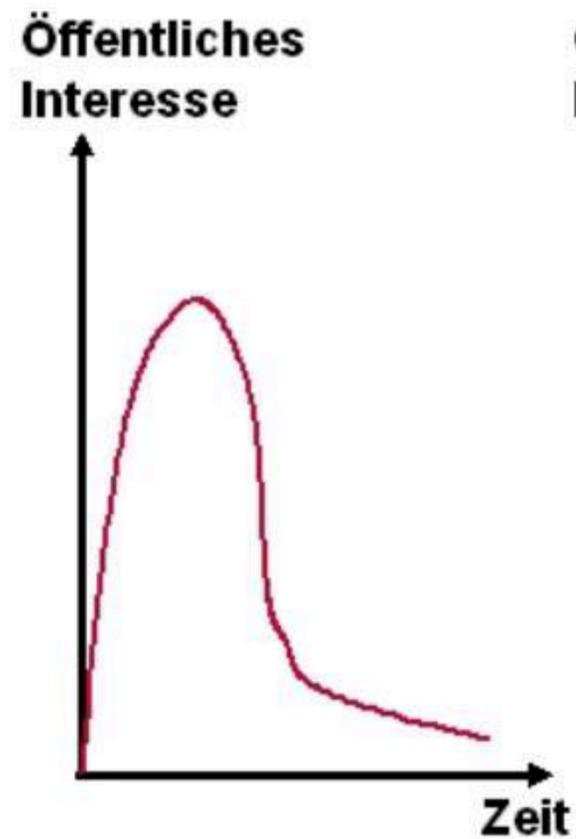
Die Betreuung im Krisenfall umfasst alle Phasen der Krisenkommunikation. Vom Eintritt der Krise, über die Abwicklung, bis hin zur Nachbereitung bietet P8 Marketing eine professionelle Betreuung.



GRUNDSÄTZE KRISENKOMMUNIKATION

**EINE KRISE BEDROHT DAS IMAGE BZW. DIE
GLAUBWÜRDIGKEIT EINES UNTERNEHMENS, EINER PERSON,
EINER ORGANISATION ODER EINER MARKE**

ARTEN EINER KRISE



Eruptive Krise

Unfälle, Katastrophen

Kriminalfall

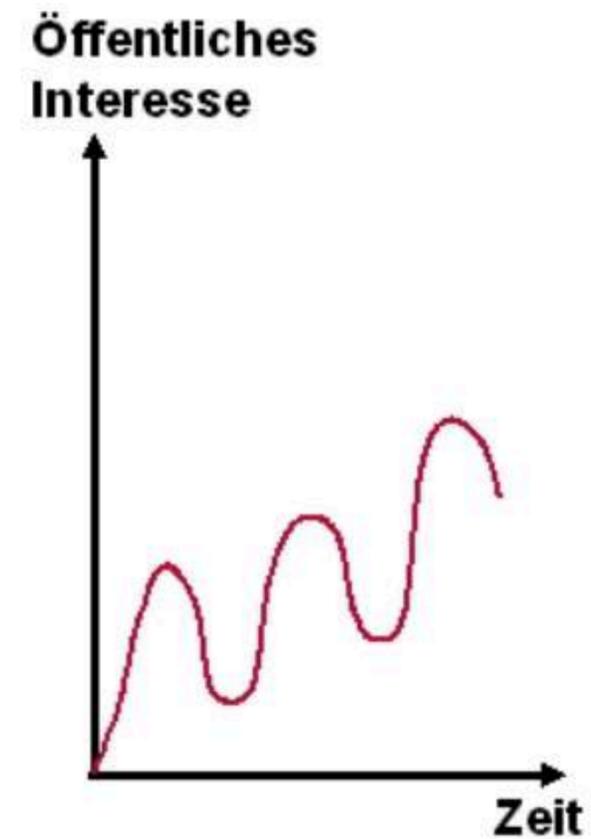
Punktuelle Fehlleistung



Schleichende Krise

Ignorieren fehlerhafter
Produkte und
Dienstleistungen

Laufende Fehlleistungen



Periodische Krise

Laufend wiederkehrende
Themen/Probleme



3 GRUNDSÄTZE DER P8 KRISENKOMMUNIKATION

- 1. Eine Krise läuft in Echtzeit ab**
- 2. Systematische Vorbereitung hilft in Krisen und beugt diese vor**
- 3. Menschen verzeihen Fehler, aber nicht den falschen Umgang damit**

EINE KRISE LÄUFT IN ECHTZEIT AB

//WELCHE KANÄLE SIND DAFÜR ZU BERÜCKSICHTIGEN?

ONLINE
(PORTALE &
SOCIAL MEDIA)

Die Erstinformation erfolgt zu über 90% in digitalen Medien!

**KLASSISCHE
MEDIEN**

Klassische Medien übernehmen digitale Inhalte & befeuern Themen über längeren Zeitraum

**DIREKTE
BEZUGSGRUPPEN
& MITARBEITER**

Mitarbeiter und Bezugsgruppen sind wichtigste Informationsverstärker

5 ERFOLGSFAKTOREN DER KRISENKOMMUNIKATION

GLAUBWÜRDIGKEIT

Sie müssen nicht alles sagen - alles was Sie sagen müssen muss der Überprüfung Stand halten

RECHTZEITIGKEIT

Sie müssen das Thema sofort definieren: Internet, Facebook und Twitter sind Echtzeitmedien

ZIELGRUPPEN BEOBACHTEN

Von innen nach außen kommunizieren, Mitarbeiter und Stakeholder dabei nicht vergessen

EINE SPRACHE SPRECHEN

Unkoordinierte und uneinheitliche Meinungen führen zum Chaos

BETROFFENEN ERNST NEHMEN

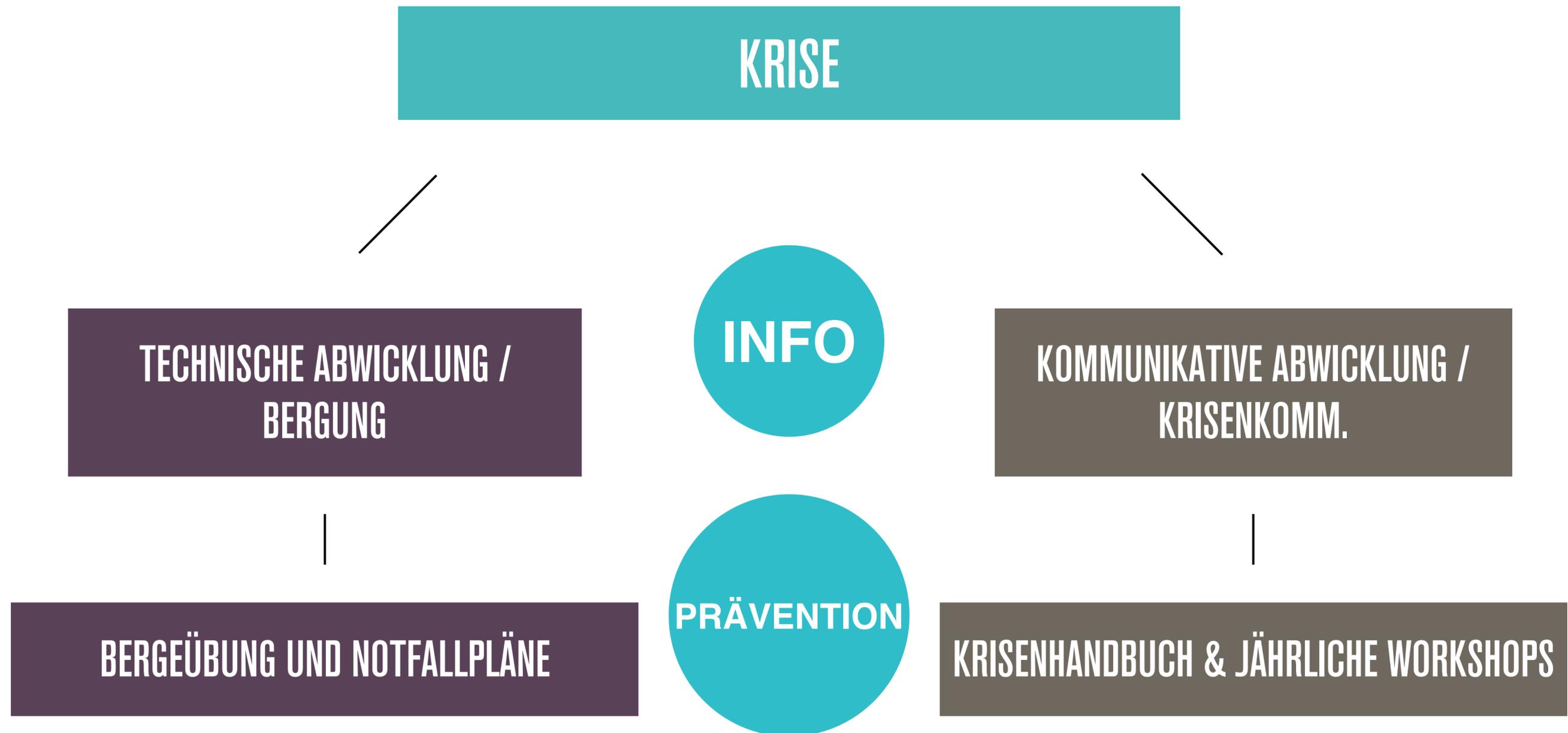
Die Menschen verzeihen fast alles, nur nicht den falschen Umgang mit Unfällen, Katastrophen und Fehlleistungen

Der 6. Erfolgsfaktor unserer Kunden: Gewissenhafte Vorbereitung

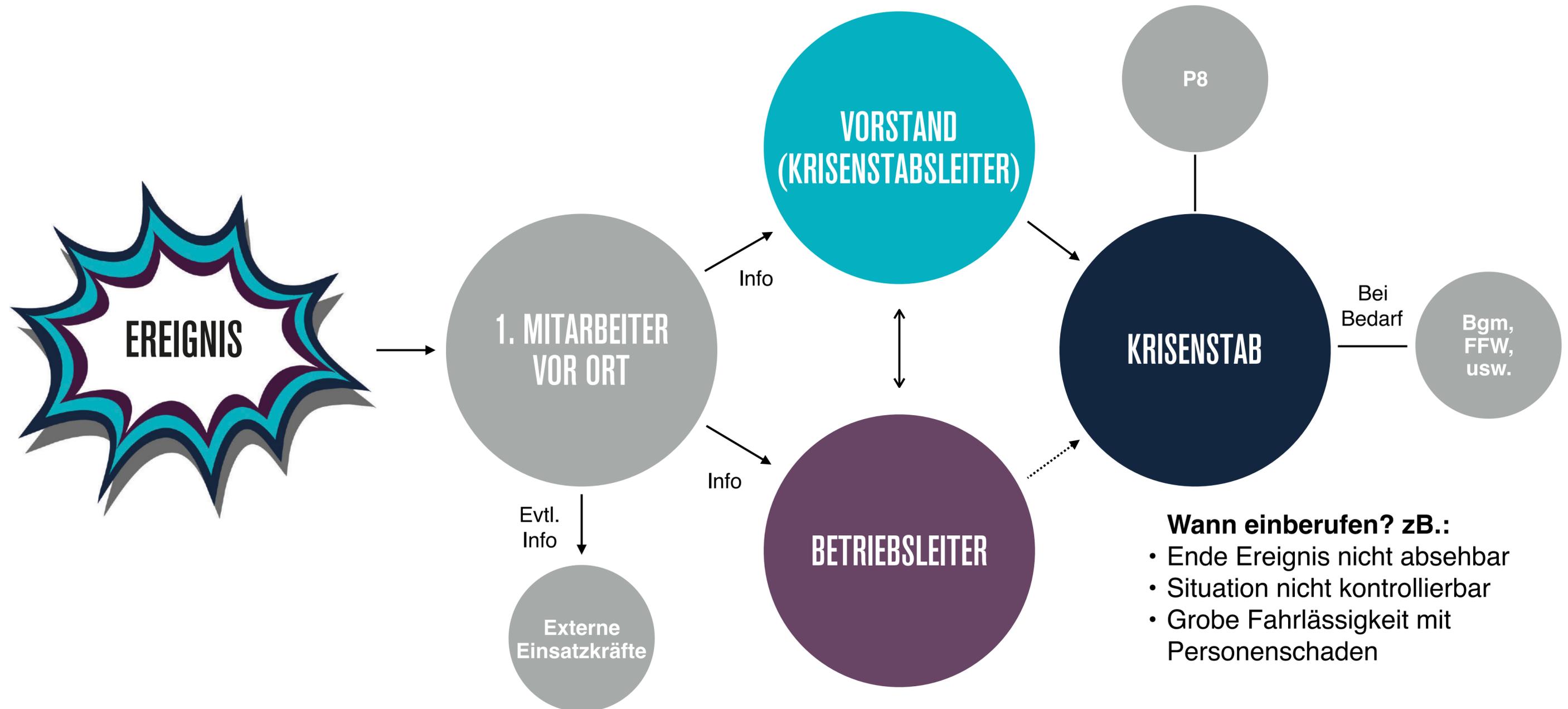


KONZEPT P8
KRISENKOMMUNIKATION

AUFTEILUNG

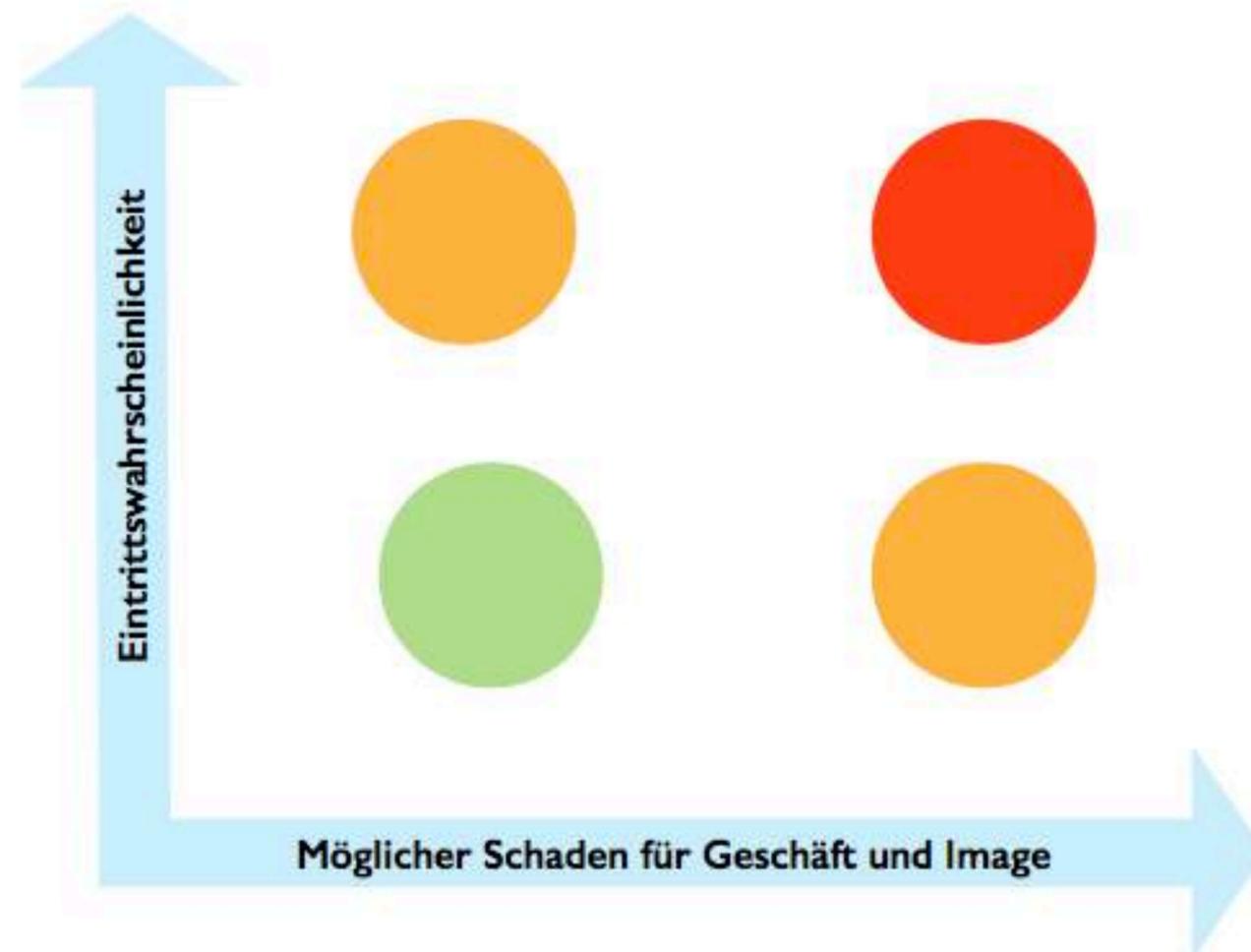


ABLAUF



KRISENBEURTEILUNG

Risiken einschätzen



Risiko

Schadenswahrscheinlichkeit x
Schadenshöhe

-  **wichtigste Risiken- sehr gefährlich**
-  **wichtige Risiken- potentiell gefährlich**
-  **geringes Risiko- wenig Potential**

ZIELGRUPPEN

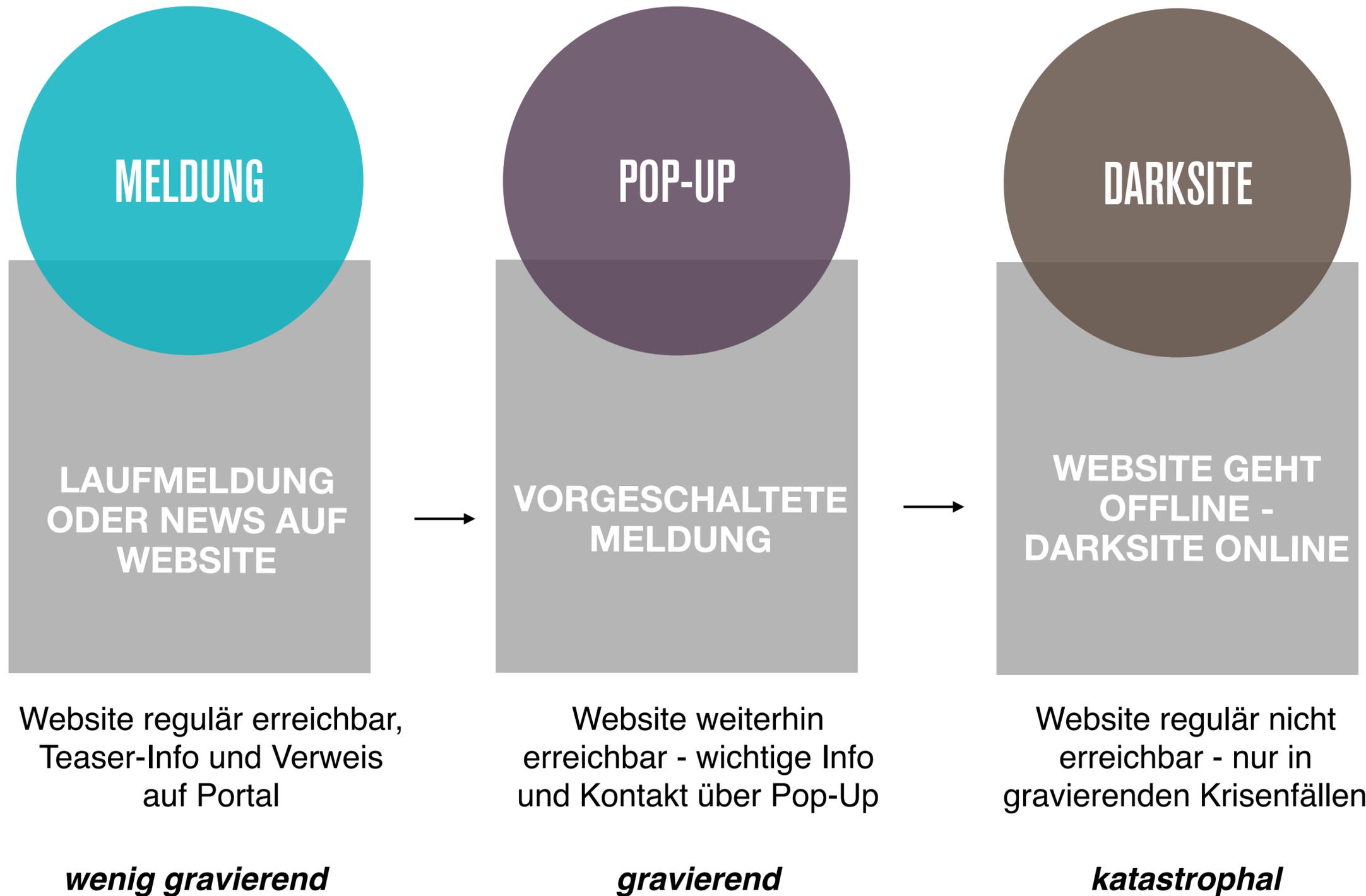
Zielgruppen definieren!

- Unmittelbar **Beteiligte**
- **Mitarbeiter**, Unternehmenseigentümer
- **Kunden**, Partner
- **Stakeholder**, Politik Verwaltung
- Regionales und überregionales **Umfeld**

Von innen nach außen kommunizieren!



WEBSITE IM KRISENFALL - 3 STUFEN SYSTEM



The background is a solid teal color with several overlapping, semi-transparent, wavy shapes in a lighter shade of teal. These shapes create a sense of movement and depth, resembling stylized waves or flowing fabric. The shapes are primarily located on the left and bottom-left sides of the frame.

BEISPIELE

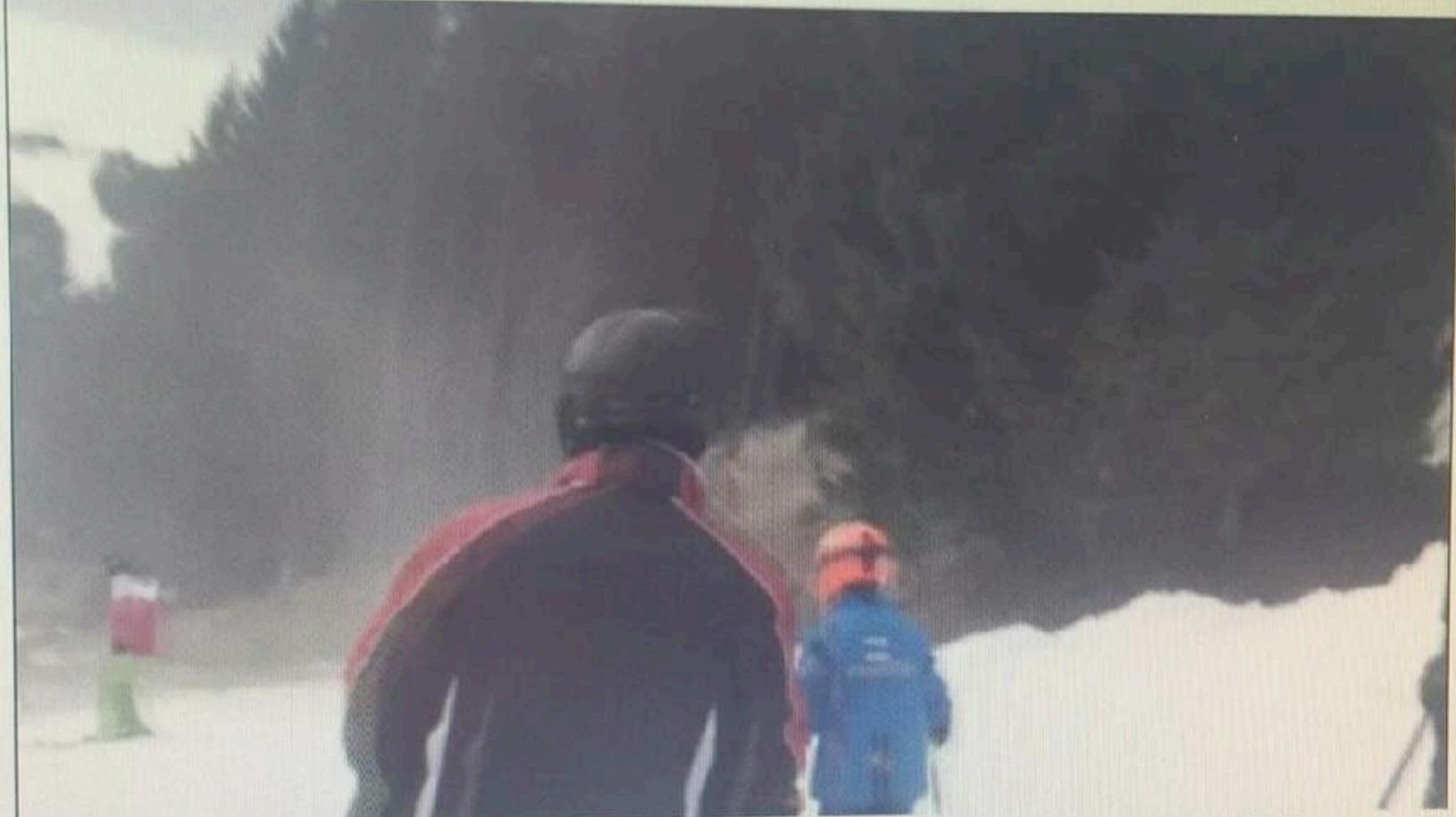
LIFTUNFALL IN GEORGIEN

Reichweite: über 4 Mio. Ansichten,
über 100 Mio. Reichweite

Auswirkung:

- *Imageproblem Skigebiet*
- *Sicherheitsdebatte in ganz Europa*
- *Imagethema für Hersteller Doppelmayr*
- *Imageverlust für gesamte Seilbahnwirtschaft*

VORSICHT VOR VERÖFFENTLICHUNGEN



Das Skandalvideo, das die Touristiker beim verzweifelten Versuch zeigt, mit dem Hubschrauber für Skispass zu sorgen, könnte bittere Folgen haben. Gleich gegen zwei Vorschriften soll verstoßen worden sein, die Behörde leitete ein Ermittlungsverfahren ein.

DAS PLUS FÜR DE
Jetzt gratis für Pl
PlayStation

HEUTE AUF
Aaaah! Ze
Toe cra

877.303 Aufrufe

Gepostet von Verena Köb-Drexel
877.303 Aufrufe

VORSICHT VOR VERÖFFENTLICHUNGEN



Dramatischer Hubschrauberunfall:

0:30

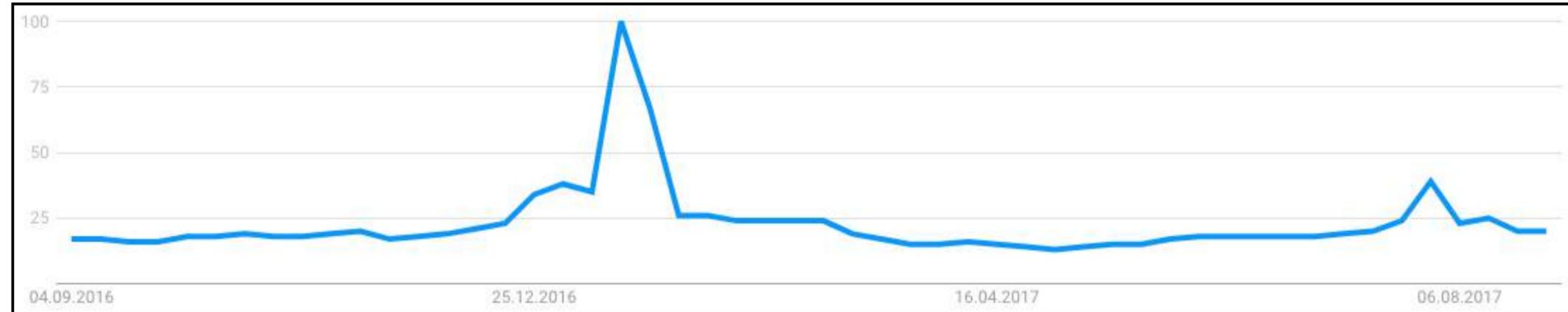
Hubschrauberunfall am Großglockner

2. August · 356.574 Aufrufe

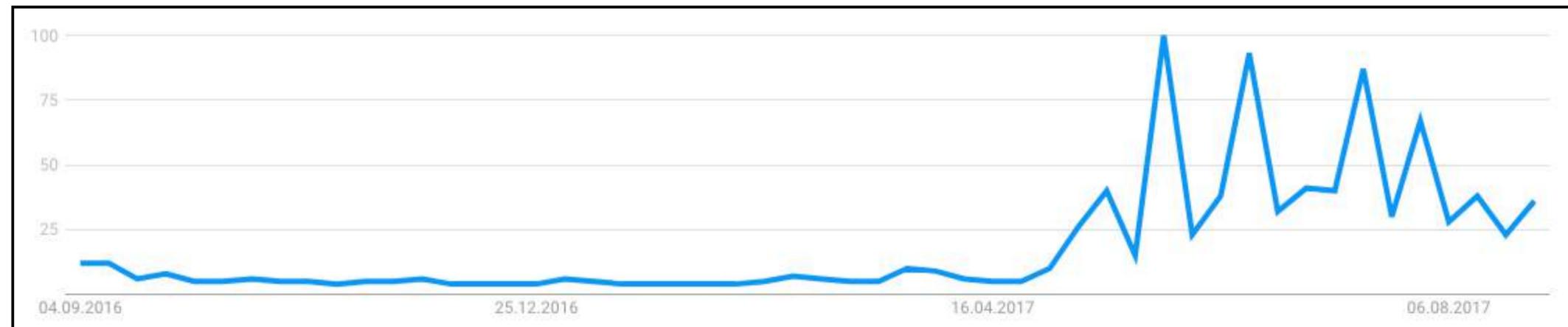
**NACHRICHTENPORTALE
ALS KRISENVERSTÄRKER**

EINE KRISE BLEIBT IMMER SICHTBAR!

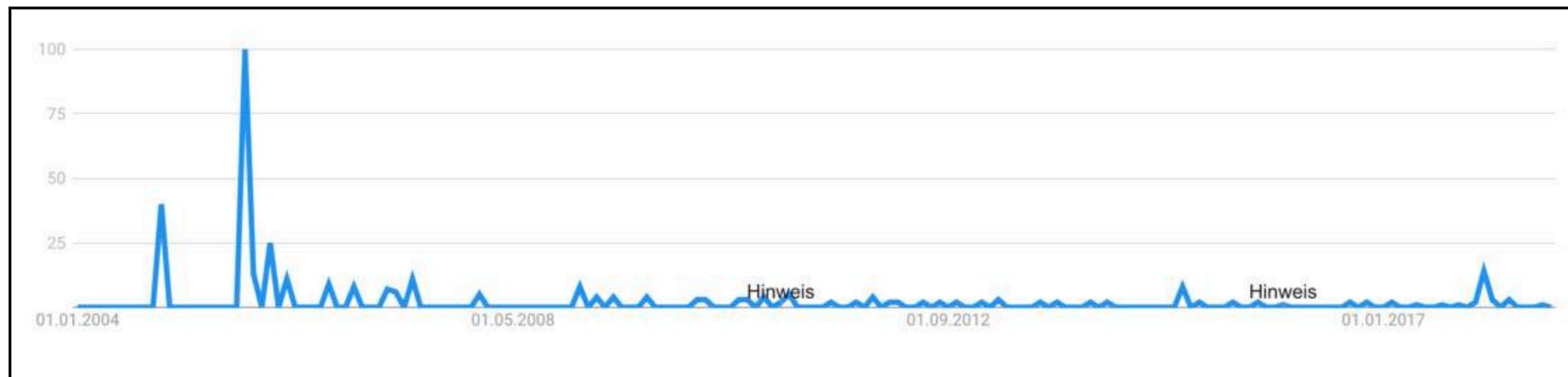
Kitzbühel



Gewitter



Sölden





WINTER IST COMING!

[WWW.P8.EU](http://www.p8.eu)

P8 GmbH | Sparkassenplatz 2 | Top 510
6020 Innsbruck | Austria
tel +43.(0)512.565616.0
fax +43.(0)512.565616.16
mail welcome@p8.eu

INNSBRUCK SALZBURG LINZ WIEN
WWW.P8.EU