

Inhalt

Einleitung	7
-------------------	---

I

Krisen-PR weiterdenken

Risiken und Krisen managen – Krisen-PR neu denken	11
<i>Hartwin Möhrle</i>	
Vom Risiko zur Krise	11
Risikomanagement und Unternehmenskultur	12
Integriertes Risiko- und Krisenmanagement	19
Internes Krisenmanagement: Wir machen uns eine Krise	22
Offen, ehrlich, transparent? Mythen der Krisen-PR	28
Krise, Kommunikation und Recht	32
Mythos Shitstorm – Krisenkommunikation im Netz	34
Life is live – die Kamera läuft immer mit	36
Die Medien, Krisenmacher in der Krise	38
Neuronale Kommunikation als Wirkungswaffe	41
Am Ende macht's der Mensch aus	43

II

Gute Kommunikation in Krisenzeiten

In Szenarien denken	47
Plädoyer für ein integriertes Krisenmanagement	
<i>Im Gespräch mit Uta-Micaela Dürig</i>	
Coca-Cola: Bei Foodwatch gibt es keine Tütensuppen	
Fünf Thesen zur Krisenkommunikation von Unternehmen	
im Social Web	57
<i>Patrick Kammerer</i>	
Beratung I: Immer wieder neu denken – Paradoxe Intervention	
und professionelle Intuition in der Krisenberatung	60
<i>Claudia Fasse/Ulrich Bieger</i>	
Social Media sind beherrschbar. Auch in der Krise	73
<i>Martin Riecken</i>	

Deutsche Bahn: Wirksame Compliance-Kommunikation mit emotionaler Ansprache <i>Jens-Oliver Voß</i>	86
Beratung II: Ausverkauft – wie Milupa eine Nachfragekrise managt <i>Jana Stelz</i>	92
Fraport: Alle Jahre wieder – wenn der Schnee den Flugbetrieb stört <i>Mike Peter Schweitzer, Dieter Hulick, Maria Linden</i>	99
Beratung III: Der Fall für zwei – Krisenmanagement im Spannungsfeld zwischen Recht und Öffentlichkeit <i>Knut Schulte</i>	108

III

Krisen-PR: Strategien, Methoden, Instrumente

Grundlagen moderner Krisenkommunikation <i>Hartwin Möhrle</i>	137
Krisenprävention – Gefahren erkennen und Chancen ergreifen <i>Petra Hoffmann</i>	145
Krisenintervention: Wenn Gefahr droht – schnelles Handeln im Ernstfall <i>Hartwin Möhrle</i>	177

IV

Üben lohnt sich

Den Ernstfall üben – im Ernstfall überzeugen. Training und Coaching zur kommunikativen Bewältigung von Krisen <i>Renée Hansen und Katja Rinkinen</i>	201
Vorbereitende Trainings und Coachings	202
Ad-hoc-Trainings und -Coachings in der Krise	208
Wie findet man die richtigen Krisenbegleiter?	212
Literaturverzeichnis	213
Die Autorinnen und Autoren	218