

Inhaltsverzeichnis

1 Ursachen und Arten von Krisen	1
1.1 Themenfelder, die Krisen auslösen können	2
1.2 Verschiedene Stufen auf der Eskalationsleiter	4
2 Früherkennung und Prävention von Krisen	9
2.1 Auch Themen machen Karriere	10
2.2 Management von Issues	11
3 Implementierung der Krisenprozesse	17
3.1 Das Krisenhandbuch	17
3.2 Der Krisenstab	21
4 Krisenübungen mit Management und Mitarbeitern	27
4.1 Training nach Drehbuch	27
4.2 Medientraining für die Kommunikatoren	28
5 Die Psychologie akuter Krisen	31
6 Ziele und Dialoggruppen der Krisenkommunikation	35
7 Erfolgsfaktoren der Krisenkommunikation	39
7.1 Kanäle für die Verbreitung der Informationen	41
7.2 Reaktive und proaktive Medienarbeit	42

8 Die Lehren aus dem Geschehenen ziehen	47
Was Sie aus diesem Essential mitnehmen können:	49
Literatur	51