

Inhaltsverzeichnis

1 Krisen in bewegten Zeiten und welche Rolle das Internet dabei spielt	1
1.1 Krisenkommunikation – essenziell für jedes Unternehmen	1
1.2 Zeitgemäße Krisenbewältigung – Trends und Strategien	4
1.3 Fazit	7
Literatur	8
2 Definition und Gesichter von Krisen	11
2.1 „Shitstorm“ – Krisen im digitalen Zeitalter	12
2.2 Wer krisengefährdet ist	13
2.3 Wie Krisen entstehen	14
2.4 Wie Shitstorms entstehen	18
2.5 Arten von Krisen	20
2.6 Wie sich Krisen entwickeln	22
2.6.1 Phase 1: „Präventio“	24
2.6.2 Phase 2: „Warm-up“	25
2.6.3 Phase 3: „Akut und hot“	26
2.6.4 Phase 4: „Cool down“	27
2.6.5 Phase 5: „Learning“	27
2.6.6 Fazit	28
2.7 Wie sich ein Shitstorm entwickelt	28
2.7.1 Pre-Phase	28
2.7.2 Akut-Phase	28
2.7.3 Post-Phase	29
Literatur	31

3	Einführung in die Krisenkommunikation am Beispiel der Coca-Cola-Krise	35
3.1	Unerwünschte Nebenwirkungen	35
3.2	Mangelhafte Kommunikation	36
3.3	Fazit	37
	Literatur	38
4	Zeitgemäßes Krisenmanagement	41
4.1	Wo und wann entsteht eine Krise?	41
4.2	Organisation eines effektiven Monitorings – extern oder innerhalb der eigenen Struktur?	43
4.3	Der optimale Umgang mit einer Krise	45
4.4	Plattformen für Kundenfeedback	48
4.5	Einbindung von Mitarbeitern in das Kundenfeedback-Management	52
4.6	Fazit	53
	Literatur	54
5	Krisenmanagement nach Entwicklungsphasen	57
5.1	Präventio	57
5.2	Warm-up	58
5.3	Akut und hot	60
5.4	Cool down	61
5.5	Learning	63
	Literatur	64
6	How to – Gelungene Krisenkommunikation	65
6.1	Krisenmanagement und Reputation – Der Fall Uli Hoeneß	65
6.1.1	Die Fakten	65
6.1.2	Krisenmanagement at its best	66
6.2	Kommunikation im Beispielszenario	67
6.2.1	So not...	68
6.2.2	So hot...	70
6.3	TUI	73
6.4	Deutsche Bahn	74
6.5	Daimler	75
6.6	Olympiade in China	76
	Literatur	77

7	How not to – Klassische Krisenfälle, die Geschichte schrieben.	79
7.1	BP	80
7.1.1	Die Katastrophe	81
7.1.2	Die Reaktion von BP	82
7.1.3	Reaktionen auf die Krisenkommunikation von BP.	83
7.1.4	Tony Hayward und die Medien	84
7.1.5	Fazit	86
7.2	Nokia	86
7.3	Christian Wulff.	89
7.4	Deutsche Bahn	90
7.5	Shell	92
7.6	RWE	95
7.7	Fazit	97
	Literatur	99
8	Alltagshelfer – Checklisten für jede Krise.	103
8.1	Checkliste 1: Gut vorbereitet?	103
8.2	Checkliste 2: Alarmstufe „Gelb-Rot“	104
8.3	Checkliste 3: Das Krisenhandbuch	105
8.4	Checkliste 4: Nach der Krise ist vor der Krise	105
8.5	Tipps und Tricks.	106
8.6	Die 10 goldenen Regeln der Krisenkommunikation.	107
	Literatur	111
9	Zusammenfassung	113
	Literatur	114