

Corona – wie kommuniziere ich jetzt?

Wenn plötzlich alles anders ist, wie jetzt, wenn das Coronavirus uns alle in Atem hält, dann zählt mehr denn je eine geschickte Kommunikation. Als Unternehmen können Sie doppelt gefordert sein. Es gilt Mitarbeitende durch unsichere Zeiten zu führen und gegenüber Kunden ein geschicktes, verbindendes Auftreten sicherzustellen.

Sind Sie von Umsatzrückgang betroffen? Sind finanzielle Engpässe zu erwarten oder Lieferketten unterbrochen? Ist eingetroffen, dass eine interne Abteilung von einem akuten Fall von Covid-19 betroffen ist – wie muss umorganisiert werden, damit Kunden trotzdem den gewohnten Vorzugsservice erhalten? Wie halten Sie die Auswirkungen auf Ihr Unternehmen möglichst gering?

All diese Möglichkeiten und weitere Szenarien müssen von einer guten Kommunikation begleitet werden, damit sie greifen. Unsicherheit oder gar Angst sind schlechte Berater. Schaffen Sie für sich und das Unternehmensumfeld Verlässlichkeit durch eine offene Kommunikation – es lohnt sich! Gehören Sie zu den Unternehmerinnen und Unternehmern, die die Eckdaten einer guten Krisenkommunikation kennen und diese gar zu Papier gebracht und die Teamleiter im Unternehmen darüber verfügen? Wenn ja, überprüfen Sie diese und wenn nein, dann lohnt es sich unbedingt, Fachrat zu holen. Das Internet gibt viel her, unzählige Bücher gibt es auch.

Weil es jetzt oft schnell gehen muss, teilen wir gerne die folgenden Leitsätze mit Ihnen:

Eckpunkte einer guten Krisenkommunikation

Jetzt tun ...

- Kein Kommentar ist nie eine Option
- proaktiv agieren: schnelle, klare und regelmässige Kommunikation
- 100 % wahre Tatsachen kommunizieren ... auch wenn wenig bestätigt ist, daran festhalten, keine Spekulation und viel Transparenz vorleben
- Einfachheit vor komplizierten Erklärungen
- Interne Kommunikation immer vor externer
- Krisenkommunikation ist Chefsache und wird nur in Ausnahmefällen delegiert
- Präsenz schafft Vertrauen, Empathie und Anteilnahme gehören dazu
- ... und das alles regelmässig und mit Ankündigung des nächsten Informationstermins

Besser lassen ...

- Nicht vergessen: «Kein Kommentar» ist nie eine Option
- Zögerndes Handeln und Aussitzen kann die Situation verschlimmern
- Ausreden, Spekulationen oder gar Schuldzuweisungen sind zu vermeiden
- Vergessen Sie vertuschen ... Es geht in den meisten Fällen schief

Falls Sie noch Zeit zum Vorbereiten haben:

Falls Ihr vorbereitetes Papier nicht mehr auffindbar ist oder dafür halt doch keine Zeit eingesetzt wurde, dann nutzen Sie jetzt noch jeden Moment:

Eine Seite auf dem Laptop und darauf gehören:

- Liste der wichtigsten Personen in Ihrem Unternehmen und der wichtigsten Kunden mit Mobile-Nummer
- Person, die Sie im Ereignisfall umgehend unterstützen kann
- Mögliche Szenarien für Ihr Unternehmen festhalten und wenn möglich, erste Lösungsansätze dazu
- Vorlagen erstellen, für eine interne Mitteilung, für einen Mailversand an Kunden, Checkliste für eine Medienkonferenz
- Kontaktliste zu den Medienvertretern in Ihrer Region und allenfalls überregional
- Was könnte man Sie fragen? Auflisten und in Ruhe mögliche Antworten vorformulieren
- Interne Sprachregelung festlegen, wer könnte beigezogen werden und welche Haltung des Unternehmens steht im Vordergrund (siehe auch „Jetzt tun“)
- Kommunikationskanäle festlegen, inkl. Webseite, Soziale Medien, Aushänge im Betrieb, etc.
- Mitarbeiter zum Monitoring/Beobachten und Festhalten von Reaktionen (intern, Kundenkommentare, Medien, Soziale Medien) beauftragen

Krisen sind immer geprägt von unzähligen Fragen. Je nach Zeitpunkt innerhalb der Krise kann der Informationsbedarf überwältigend gross sein. Eine schlanke, aber gezielte Vorbereitung hilft, die erste, fordernde Phase des Ereignisses in Ruhe zu bestehen und damit die Übersicht zu bewahren.

Wenn Sie unsicher sind über Prioritäten und Vorgehen, dann lohnt es sich eine Fachperson dazu zu nehmen, die punktuell oder ganzheitlich begleiten kann. Ein geschicktes Vorgehen kann Verluste und Ängste mindern.

Seien Sie schnell, haben Sie Mut hinzustehen und holen Sie allenfalls Unterstützung, es lohnt sich. ... und vertrauen Sie auf die Gewissheit, dass jede Krise vorübergeht.

”

**YOU NEVER KNOW HOW STRONG YOU ARE UNTIL
BEING STRONG IS THE ONLY OPTION YOU HAVE**

CommInt GmbH – wir kennen uns aus und stehen Ihnen gerne umfassend zur Seite.

Rufen Sie uns an – 079 276 5233. www.commint.ch

© März 2020, commint.ch / Member of „GoodStuffNetwork.ch“