

WEBINAR – rufen Sie alle Inhalte per Video ab wann und wo Sie wollen.
PLUS LIVE-CHAT OPTION mit Fragen und Antworten zu Ihren aktuellen Themen.

**Souveräne Krisenkommunikation - Wie Sie Krisen kommunikativ als Chance nutzen.
Gestalten statt Verwalten. Agieren statt Reagieren. Beteiligt statt betroffen.**

Ihre Mandanten haben Fragen und Anliegen die wichtig, dringlich und/ oder existenziell sind.
Kritisch macht es erst die Masse: wenn es viele und vielfältige Anfragen auf einmal sind.

Oft können Sie Fragen nicht direkt umfassend beantworten oder eine zufriedenstellende Lösung anbieten. Erschwerend hinzu kommt, dass Krisensituationen meist auch einer gesellschaftlichen und politischen Dynamik, einer „unbekannten Variablen“ unterliegen.

Hier kann es auch in der besten Steuerkanzlei rasch zur Überforderung kommen.
Unter Druck passieren Fehler, es tun sich Prozess- oder Servicemängel auf, das Fehlverhalten einzelner Mitarbeiter, Gerüchte, Chaos und Hektik leisten einer Eskalationsspirale katalytischen Auftrieb. Mandanten fühlen sich verunsichert oder vertröstet, sind verärgert, verlieren Vertrauen.

Zumal die Verbraucher-und Kunden-Öffentlichkeit kritischer geworden ist, und sich die Kommunikation im Social Web individualisiert hat: wer nicht Imageschaden erleiden oder Mandanten verärgern oder gar verlieren will, sollte vorbeugen und sich richtig verhalten.

Lassen Sie es erst gar nicht so weit, zum „Worst Case“ kommen.
Erzeugen Sie Solidarisierungseffekte statt Fingerzeige!

Können Sie auch nicht alles lösen und beantworten, können Sie Ihren Mandanten doch das bieten, was jetzt am allerwichtigsten ist: Ruhe. Das Gefühl von Sicherheit. Das Vertrauen, bei Ihnen gut und kompetent beraten zu sein. Sich nicht verlassen fühlen, sondern, dass auf Sie Verlass ist.
Und das beginnt in Ihrer Kanzlei bei Ihren Mitarbeitern, am Empfang und Telefonkontakt.
Nutzen Sie diese Chance. Ein durchdachtes Krisenkonzept und souveräner Kommunikationsplan, die Beachtung einiger wichtiger Grundregeln, wie bspw. eine einheitliche Sprachregelung, Kontakt- und Meldelisten, können Imageschaden und Vertrauensverlust nicht nur abwenden, sondern umkehren.
Kümmern Sie sich heute darum, spart Ihnen das später viel Zeit und Mehraufwand.

Bei schönem Wetter ist alles einfach. Erst bei Sturm, in schweren Zeiten zeigt sich, auf wen Verlass ist. Und das werden Ihnen Ihre Mandanten noch viele Jahre danken.

Inhalte

Modul 1 – Krisenprävention. Gehen Sie auf Nummer sicher.

- Die Krise: Art, Bewertung, Auswirkung und Prävention
- Schwachstellenanalyse und Szenarien
- Reaktionsmuster, Eskalationsstufen, Rollen und Prozesse

Modul 2 – Krisenprävention. Der Plan B: Angriff ist die beste Verteidigung.

- (Er-)Kenne Deinen Feind: Mitarbeiter, Kunden, Medien
- Social Media – Freund oder Feind? Shitstorm und 5* Kommunikation im Digitalzeitalter
- Präventive Offensivstrategien positiver Positionierung

Modul 3 – Der Krisenfall. Was müssen Sie jetzt tun und beachten?

- Lagebilderstellung und Strategieentwicklung
- Erstellen eines Maßnahmenkatalogs und Kommunikationsplans
- Formate und Prozesse, von der WhatsAppGruppe bis zur Pressemitteilung

Modul 4 – Der Krisenfall. Kompetent kommunizieren (Kommunikation Inbound)

- Dos und Dont´s
- Die Macht von Denkmustern und Wording
- Das Einmaleins des Konfliktmanagements
- Umgang mit unzufriedenen Kunden und Kritik (auch im Social Web)
- Umgang mit schwierigen Fragen
- Umgang mit Angriffen, Drohungen
- Umgang mit Reklamationen

Modul 5 – Der Krisenfall. Agieren statt Reagieren (Kommunikation Outbound)

- Bad News souverän kommunizieren
- Richtig informieren, überzeugen, gewinnen.
- Wie Sie kommunikativ Ihre Ziele erreichen

Modul 6 – Lessons Learned. Nach dem Sturm ist vor dem Sturm.

- Know-How-Sicherung: Ihr künftiger Notfallplan.
- Fallbeispiele. Analyse typischer Fälle und passende Strategien
- Erfahrungsaustausch

Modul 7 – Fragen und Antworten

- *Auf Wunsch werden Fragen und Antworten per Mail beantwortet*



Hannes Tobias Bartel

Jahrgang 1973, Abitur, Ausbildung als Offizier bei der Bundeswehr (KRK-Einheit = Krisenreaktionskraft) mobil beordert als S1-Offizier im Bundesministerium der Verteidigung, hier u.a. verantwortlich als Presse- und Medienoffizier für Kriegsberichterstattung und interne/ externe Truppeninformation.

Studium Allgemeine Rhetorik, Linguistik und Kulturwissenschaften an der Universität Tübingen.

Lehrbeauftragter im Studiengang Ressortjournalismus und Medien und Kommunikation an der Hochschule Ansbach.

Tobias Bartel

Hauptstr. 16
72654 Neckartenzlingen

Deutschland

Kontaktinformationen

fon +49 (0) 7127 – 20 80 810
mobil +49 (0) 177-70 01 777

Email: info@tobias-bartel.com
www.tobias-bartel.com

Finanzen

IBAN: DE 19 6325 0030 0000 4158 46
SWIFT/BIC: SOLADES1HDH

Steuer-Nr. 86012/ 50529
USt.-IdNr. DE 225542401



Tobias Bartel
Training & Beratung