

Wer steht
eigentlich auf Ihrer Seite?
Das Know-how von
crisadvice.



UNTERNEHMENSBERATUNG
FÜR KRISENMANAGEMENT

Risikoanalysen
Krisenkonzepte

Optimierung der Infrastruktur
Personalcoaching

Krisenconsulting
Management Task Force

crisadviceTM
Problems solved.

Die Krise in der Krise.

Trouble in Paradise:

Bombendrohung folgt Massenflucht Stornowelle nach jüngsten Anschlägen

Aus Angst vor Terror und Entführung suchen Urlauber nach Ausweichzielen

Airline droht Millionenforderung

Opferanwälte wollen in USA klagen – Prozessaussichten unterschiedlich bewertet

„... der Anschluß ist vorübergehend nicht erreichbar“

Warteschleife statt schneller Informationen

Verzweifelte Anrufer versuchen stundenlang an Ankünfte zu kommen – Rote Karte für Manager

Riesenkrach nach Fernsehinterview

Ausreden des Veranstalters sorgen für Empörung

Unzufriedene Hinterbliebene fordern versprochene Leistungen – Keine Spur von schneller und unbürokratischer Hilfe – Zeuge schildert chaotische Zustände

Müssen Verantwortliche ihren Hut nehmen?

Schwere Vorwürfe gegen Betriebsleiter

Kommission listet gravierende Mängel auf – Geheimiskrämerei um den Untersuchungsbericht

Hilflose Helfer

Frankfurter Rundschau

Israel fürchtet neue Terrorwelle

Die Krise hat viele Gesichter: Katastrophen, Terror, Erpressung, kriegerische Konflikte, Epidemien, Wirtschaftsprobleme, Umweltskandale. Überall, jederzeit und unvorhersehbar.

Bedroht sind nicht nur "klassische" High-Risk-Unternehmen. Manche überraschte Firma musste bitteres Lehrgeld zahlen. Presse, Funk und Fernsehen agieren im Wettbewerb aggressiver denn je. Im Internetzeitalter verbreiten sich Nachrichten blitzschnell und weltweit.

Gleichzeitig reagieren Verbraucher kritischer, sensibler und auch konfliktbereiter.

Bei unzureichendem Krisenmanagement, folgenlosen Versprechungen und Kommunikationsdesastern stehen Topmanager heute persönlich mit dem Rücken zur Wand. Niemand kann sich leisten, auf Krisenprävention zu verzichten.

Der Zeitfaktor



Im Alltag ist mit genügend Zeit jedes Problem zu lösen. Krisenreaktion dagegen erfordert sofortiges Handeln. Krisen sind dynamisch, ihre Auslöser unterschiedlich, ihr Verlauf variiert – doch immer stellen sie einen dramatischen Wettlauf gegen die Zeit dar. In den ersten Stunden werden alle Weichen gestellt, es zählt jede Minute.

Chancen hat nur, wer mental, personell, organisatorisch, technisch, strategisch und inhaltlich auf den "Tag X" vorbereitet ist.

crisadvice hilft dabei.

Der Personalfaktor



Sie wissen: Ihre Mitarbeiter sind fachlich kompetent, verantwortungsbewusst, belastbar und vielleicht für Sofortmaßnahmen zahlenmäßig ausreichend.

Der Kriseneinsatz unterscheidet sich aber grundlegend vom gewohnten Geschäftsbetrieb. Das erfordert Auswahl, Anleitung, praktisches Training, Entscheidungshilfen und immer wieder kritische Überprüfung.

Woher externe Verstärkung nehmen, wenn alle eigenen Leute bis zum Zusammenbruch im Einsatz sind?

Wer hilft den Helfern?

crisadvice kooperiert mit erstklassigen Partnern.

Der Vertrauensfaktor

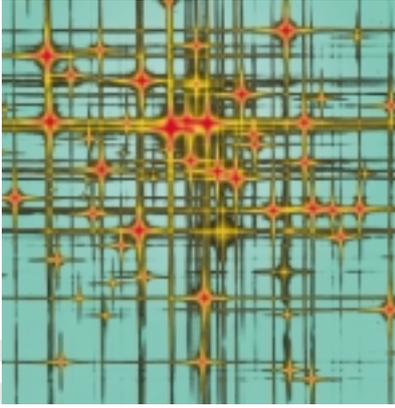


Sie haben viel zu verlieren. Jede Krise greift das Vertrauen in Ihr Unternehmen, Ihr Produkt und Ihre Kompetenz an. Sorgfältig aufgebautes Image und mühsam erkämpfte Marktpositionen sind in Gefahr. Positiv positionierte Unternehmen wissen: Kunden und Medien reagieren anspruchsvoll, hochemotional und manchmal auch überkritisch.

Schnelle, zuverlässige, offene und glaubwürdige Kommunikation dagegen wird honoriert. Aktive Fürsorge führt nachweislich zu Imagegewinn.

crisadvice schützt ihre „weichen Werte“.

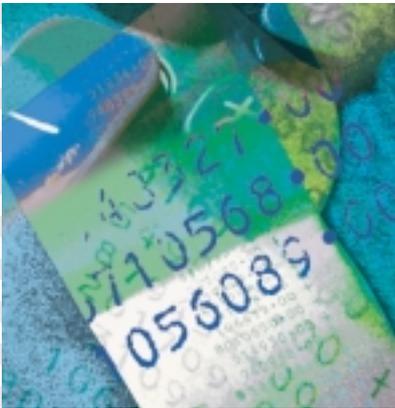
Der Komplexitätsfaktor



Unterschiedliche Interessen von unmittelbar oder indirekt Beteiligten, operative Sachzwänge und Rahmenbedingungen bilden stets ein hochkomplexes und schwer durchschaubares "Nervengeflecht".

Kommunikative Aspekte haben in der operativen Hektik oft zu geringe Priorität. Risikoanalysen, Konzepte und Worst-Case-Szenarios von crisadvice berücksichtigen frühzeitig Zielkonflikte, Kunden, Opfer, Hinterbliebene, Behörden, Verbände, Politiker, Medien, Mitarbeiter, Wettbewerber, Geschäftspartner, Krisengewinnler, und, und, und... crisadvice koordiniert und hat die passenden Verbindungen.

Der Kostenfaktor



Verkaufsförderung, Werbung, Marketing und Public Relations ist selbstverständlicher, mit Aufwand verbundener Alltag. Krisen-Maßnahmen erfolgen allzuoft erst unter Druck, wenn der Fall bereits eingetreten ist.

Gegen materielle Verluste gibt es Versicherungen. Doch auch der Schutz "weicher" Werte wie Ansehen und Image erfordert Zuwendung.

Wir wissen: Jede in Krisenprävention investierte Mark sichert im Ernstfall den zeh- bis zwanzigfachen Bestand an Umsatz.

crisadvice lohnt sich.

Der Know-how-Faktor



Effizientes Krisenmanagement lebt von der Kunst, schnelle Entscheidungen sicher treffen zu können. Das stellt selbst erfahrene Manager vor Probleme. Alltägliche wirtschaftliche und administrative Mechanismen greifen nicht wie gewohnt.

Spezialwissen, praktische Erfahrung, Vergleichsmöglichkeiten und ständiges Training durch viele Einsätze in verschiedenen Firmen, unterschiedlichen Lagen und Problemstellungen bringen den nötigen Fundus an Expertise.

crisadvice hat das Krisen-Know-how.

Unser Modulsystem für flexible Lösungen.

Prävention

Modul 1

Analyse

- Ist-Analysen
- Branchenspezifische Strukturanalysen
- Risikoanalysen (ggf. in Zusammenarbeit mit Versicherern)
- Fallstudien/Untersuchung früherer Krisenfälle
- Worst-Case-Scenarios
- Bench Mark

Modul 2

Konzepte

- Leitlinien für unternehmensspezifische Krisenarbeit
- Strategische Einsatzplanung
- Inhouse-Organisation
- Koordination und Integration relevanter Dritt-Kontakte
- Zeitplanung, Budget, Ressourcen-Ermittlung, Synergieplanung
- Interimslösungen bis zur vollen Funktionsfähigkeit

Modul 3

Infrastruktur

- Krisenspezifische Telekommunikationsmittel
- Location-Management
- EDV-Einsatz, Modifikation von Hard- und Software
- Backoffice-Funktionen
- Integration von Fremddienstleistungen wie Locations, EDV, Call Center, Victim Care, Sicherheit, Medien, Dokumentation)

Modul 4

Personalberatung/Coaching

- Entscheidungs- und Medien-Training von Führungskräften
- Verhaltenstraining von Mitarbeitern und Krisenreaktionskräften
- unternehmensspezifische Plan- und Rollenspiele, Simulation
- Einbeziehung von Fremdkräften in die Ausbildung (z.B. Supervisor, Callcenteragenten, Psychologen, Logistiker)
- Personalberatung und Rekrutierung von Experten

Modul 5

Krisenconsulting

- Entscheidungshilfen für Management/Krisenstab
- Sachverstand in Kommunikation, Recht, Victim Care, Logistik
- Überprüfung operativer Unternehmens-Entscheidungen auf ihre kommunikative Wirkung
- Wordings für Kunden, Mitarbeiter und Medien
- Steuerung der Kontakte zu den Medien, hilfreiche Interviews
- Pressearbeit, Press-Releases, Pressekonferenzen
- Medienauswertung, "die Zeit danach"

Modul 6

Management Task Force

- Aktive Beratung des verantwortlichen Managements in den Stäben und vor Ort
- Unterstützung und Verstärkung Ihres vorhandenen Krisenreaktionsteams durch externe Fachleute
- Krisen-Infrastruktur durch ausgesuchte Kooperationspartner
- Hilfe für Opfer und Mitarbeiter, Koordination von Nachsorge
- Mediatorische/vermittelnde Aufgaben
- Debriefings nach Kriseneinsätzen

Das Modulsystem von crisadvice ermöglicht maßgeschneiderte Hilfestellungen und schrittweises Vorgehen: von der Einzelberatung über abgeschlossene Projekte bis hin zu kontinuierlicher Betreuung oder ad-hoc-Einsätzen.

Bei crisadvice sind Komplettpakete für kleine und mittelständische Firmen ebenso möglich, wie ergänzende oder punktuelle Leistungen für Großbetriebe oder Konzerne.

Sie wählen und bezahlen je nach Erfordernissen und Möglichkeiten nur Leistungen, die Ihr Unternehmen tatsächlich braucht.

crisadvice tritt nicht in Konkurrenz zu haus-eigenen Managern und Kommunikatoren wie Pressestellen oder PR-Agenturen. Vielmehr unterstützen wir die Krisenverantwortlichen, denen das Tagesgeschäft für diese hochspezielle Zusatzaufgabe kaum Spielraum lässt.

Eine gute Möglichkeit sich dem Tabu-Thema Krise anzunähern, erste Soforthilfemaßnahmen zu erlernen und gleichzeitig crisadvice näher kennenzulernen, sind unsere verschiedenen Seminare.

Unser Team aus Experten.

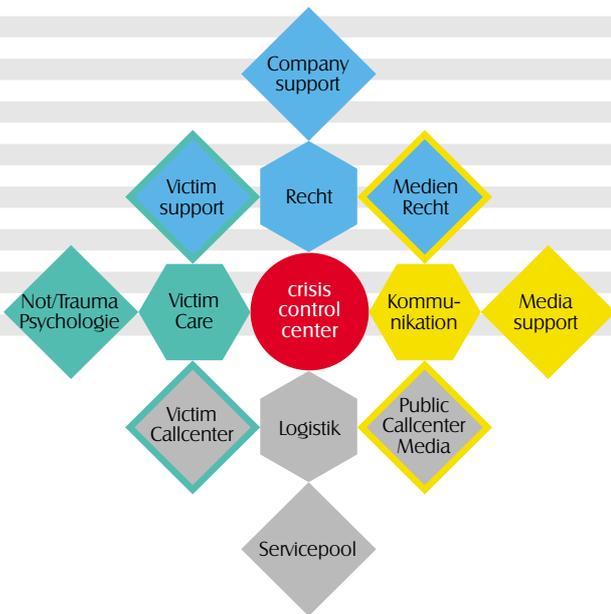


crisadvice ist als Know-how-Trust in Units organisiert und bietet integriertes Krisenmanagement mit Kommunikation, Victim Care, Recht und Logistik. Wir können auf ein Netz angesehener Spezialisten zugreifen. Alle Partner haben erstklassige Referenzen.

Die Unit **Kommunikation** wird von **Peter Höbel** (links) geleitet. Er war Journalist u. a. bei stern und ARD-Hörfunk, Pressechef des Hessischen Sozialministers und Nachrichtenchef der Deutsche Lufthansa AG. So verbindet er praktische Medienerfahrung mit Administration, Politik und Wirtschaft. (Leiter der Kommunikation zahlreicher Krisen wie Tschernobyl, Golfkrieg, Abstürze, Entführungen).

Diplom Psychologe **Reiner W. Kemmler** (Mitte) ist Luftfahrtpsychologe von internationalem Ruf. Aus seiner Vita: Mitglied offizieller Flugunfall-Untersuchungskommissionen, Flugsicherheits-Spezialist (Flugmedizinisches Institut der Luftwaffe) und Ausbilder von NATO-Offizieren. Als leitender Luftfahrtpsychologe der Deutschen Lufthansa AG entwickelte er bahnbrechende Konzepte für Betreuer in Sonderfällen (Care Teams). Er war Berater in nahezu allen spektakulären Krisenfällen der letzten Jahre. Die Europäische Union berief den Experten in Entwicklungsprojekte.

Unit **Recht**: **Peter Kiesgen** (rechts) Rechtsanwalt und Spezialist für Transportrecht, Schadensrecht und Versicherungsrecht.



crisadvice ist Mitglied in

DPRG Deutsche Gesellschaft für Public Relations
DJV Deutscher Journalisten Verband
BDP Bundesverband Deutscher Pressesprecher

crisadvice GmbH
Schwalbacher Straße 96
60326 Frankfurt/Main

fon +49 (069) 770 60 779
web www.crisadvice.com
mail info@crisadvice.com

crisadvice™
Problems solved.