

Interne und externe

Krisen-Kommunikation

Professionell und kompetent agieren im Krisenfall

Highlights aus dem Inhalt:



- Wie Sie Kommunikationsdefizite im Unternehmen erkennen
- Welche "Bedrohung" von Presse, Funk und Fernsehen ausgehen
- Welche Bedeutung Image und Reputation für Ihr Unternehmen haben
- Wie Sie Presstexte und -meldungen richtig formulieren
- Wie Sie in Krisensituationen Entscheidungen sicher treffen
- Worauf es bei Pressekonferenzen ankommt
- Welche rechtlichen Vorgaben Sie beachten müssen
- Wie Sie aus der Krise gestärkt hervorgehen

Vom Praktiker
für Praktiker

Ihr Seminarleiter:

Peter Höbel, Geschäftsführender Gesellschafter und Leiter der Unit Kommunikation der crisadvice GmbH (ehemaliger Pressesprecher der Deutschen Lufthansa)

Drei Termine zur Auswahl:

- 26. und 27. August 2003, Düsseldorf/Ratingen
- 21. und 22. Oktober 2003, Nürtingen
- 11. und 12. Dezember 2003, Berlin

IIR Deutschland GmbH

Erfolg braucht Training

Telefon: 06196/585-460 · Telefax: 06196/585-485

Internet: www.iir.de

Der Seminarleiter:



Peter Höbel gilt als einer der kompetentesten Krisenkommunikatoren in Deutschland. Der geschäftsführende Gesellschafter der Frankfurter Unternehmensberatung **crisadvice** beschäftigt sich seit mehr als 25 Jahren kommunikativ mit Krisen.

Höbel war verantwortlicher Einsatzleiter in zahlreichen Sonderfällen der Kommunikation beispielsweise nach dem Reaktorunfall von Tschernobyl, der ersten deutschen Anti-Aids-Kampagne, während des Golfkriegs, bei Luftfahrt-Unfällen, Flugzeug-Entführungen und Image-Krisen.

Zu den Kunden des erfahrenen Praktikers zählen heute internationale Fluggesellschaften, Chemie-, Pharma-, Versicherungs- und Reisekonzerne, aber auch mittelständische Unternehmen, Verbände, Organisationen, Behörden und Ministerien.

Der ehemalige Stern-Redakteur, Ministersprecher und langjährige Nachrichtenchef der Deutschen Lufthansa ist Lehrbeauftragter am Institut für Kommunikationswissenschaft der Universität Leipzig.

Vorstände, Geschäftsführer, Risikomanager, Kommunikations-Chefs und Pressesprecher schätzen den Rat von Peter Höbel.



Der Kompetenzverbund aller für Krisenmanagement erforderlichen Disziplinen ist in Deutschland einzigartig: Das **crisadvice**-Konzept verschmilzt Kommunikation, psychologische Dienste, Recht und Sicherheit, Organisation und Logistik zu umfassender Krisenberatung aus einer Hand.

Je nach Problemlage kombiniert **crisadvice** seine Spezialisten zu harmonisch abgestimmten Projektteams, bietet optimale Lösungen für Betriebe jeder Größe und in unterschiedlichen Branchen an, wenn Image oder Reputation auf dem Spiel stehen.

Kompetente Hilfen in Krisen:

Analysen, Konzepte, Prozessoptimierung, Krisenhandbücher, technische Infrastruktur, Worst-Case-Szenarios, Simulation (Planspiele), TV- und Medientraining, Verhaltenstraining und persönliche Stressbewältigung, Vorbereitung für Produktrückruf, Coaching für Führungskräfte, Sparring für hauseigene Experten, Konfliktlösung und De-Eskalation durch Mediation, PR-Konzepte ...

Ausschließlich erfahrene Experten aus Medien, Wirtschaft, Politik und Militär mit hervorragender Ausbildung, langjähriger Praxis und erstklassigen Referenzen sind bei **crisadvice** versammelt.

Darüber hinaus unterhält die Unternehmensberatung ein Netzwerk strategischen Allianzen: Vom Krisen-Call-Center bis zu weltweiten PR-Diensten.

www.crisadvice.com

Erster Seminartag:

Krisen verhindern durch optimale Kommunikation und Vorbereitung

- **Kommunikationsdefizite als Unternehmensrisiko**
- **„Bedrohungen“ durch Presse, Funk und Fernsehen – Welche Rolle spielen externe und interne Kommunikation in einer Krisensituation**
 - Die Bedeutung von Image für Ihr Unternehmen
 - Der Faktor Reputation – Wie wirken selbst „kleine Krisen“ auf Mitarbeiter, Kunden und die Öffentlichkeit
 - Welche Folgen haben positive und negative Berichterstattung
- **Kosten/Nutzen - Rechnet sich Krisenprävention?**
- **Analyse der Risiken und möglichen Kommunikationsmängel im Unternehmen**
- **Frühwarnsysteme in der Unternehmenskommunikation**
 - Alarmzeichen erkennen und richtig agieren
 - Kann Medienbeobachtung Krisen vermeiden?
 - Sensibilisieren von Mitarbeitern für problematische Vorgänge
- **Optimale Vorbereitung für den Ernstfall**
 - Wo im Unternehmen sollte was kommuniziert werden?
 - Was erwarten die Medien vom Unternehmen
 - Mediengerechte Sprache – Das richtige 'wording' trainieren
 - Medientraining und Entscheidungshilfen
 - Der Nutzen von Krisenhandbüchern
 - Schaltung von Dark sites im Internet um für den Notfall gewappnet zu sein
 - Mitarbeiter im Vorfeld auf Krisen und Notfallsituationen vorbereiten
 - Krisenübungen – Training für den Ernstfall

Sektempfang

Im Anschluss an den ersten Seminartag in Ratingen und Berlin lädt Sie das **INN SIDE** Residence-Hotel und in Nürtingen das **Best Western Hotel am Schloßberg** zu einem Sektempfang ein. Nutzen Sie die Gelegenheit, Ihre Kontakte zu vertiefen und mit Ihren Fachkollegen zu diskutieren.



Zeitlicher Rahmen der Veranstaltung:

Erster Seminartag:

Beginn: 09.00 Uhr

Ende: 17.00 Uhr

Die Pausen werden individuell festgelegt.

Zweiter Seminartag:

Beginn: 8.30 Uhr

Ende des Intensivseminars: 16.30 Uhr

Die Pausen werden individuell festgelegt.

IIR Veranstaltungshinweise:

Konferenz:

Kundenbindung durch Innovatives Dialogmarketing

24. bis 26. Juni 2003 in Eschborn (bei Frankfurt/M.)

Seminare:

Kompaktwissen für den Security Manager

25. bis 29. August 2003 in Berlin

15. bis 19. September 2003 in Basel

06. bis 10. Oktober 2003 in Sindelfingen

(bei Stuttgart)

Krisen und Notfallmanagement

08. bis 09. September 2003 in Köln

21. bis 22. Oktober 2003 in Sulzbach

(bei Frankfurt/M.)

12. bis 13. Januar 2004 in Berlin

Zweiter Seminartag:

Richtig kommunizieren in der Krise

- **Interne Krisenkommunikation**
 - Wer muss in Notfällen informiert werden?
 - Schnittstellen festlegen und Krisensituationen richtig kommunizieren
 - Kommunikation zwischen den einzelnen Einsatzkommandos
 - Bedeutung des Informationsfluss
 - Indiskretion und Illoyalität - wie vermeiden Sie ungewollte Informationsweitergabe
- **Krisen PR– Der Umgang mit der Öffentlichkeit**
 - Den Wettlauf gegen die Uhr gewinnen
 - Welche Information eignet sich zur Kommunikation was sollte nicht kommuniziert werden
 - Mit Medien als Partner arbeiten - zur Information der Öffentlichkeit
 - Wie schützen Sie sich vor falschen Behauptungen?
 - Entscheidungen treffen und sich über die kommunikative Wirkung bewusst sein
 - Medien Kontaktsteuerung
- **Professionellen Presstexten in der Krise**
 - Informationen pressegerecht darstellen
 - Schubladen Texte – vorbereitete „Wordings“ sparen wertvolle Zeit
 - Die „Sprachregelung“ – Sprechen im Unternehmen mit einer Stimme
- **Die Pressekonferenz**
 - Gute Organisation ist die halbe Miete
 - Umgang mit kritischen Fragen
 - Vertrauen schaffen durch sicheres und glaubwürdiges auftreten
 - Worauf müssen Sie achten im Umgang mit den Journalisten

Medienrecht

- **Maßnahmen bei Falschmeldungen und Rufschädigung**
 - Lohnen sich Gegendarstellungen oder Leserbriefe
 - Argumente oder Paragraphen - die Wahl der Mittel zur Verteidigung
 - Wann lohnt es sich schweres „Anwaltsgeschütz“ aufzufahren?
- **Recht am eigenen Bild**
 - So schützen Sie Mitarbeiter und Kunden

Aus der Krise gestärkt hervorgehen

- **„Die Zeit danach“ - sorgfältige Krisennachbearbeitung**
 - Medienauswertung, Evaluation und Konsequenzen
 - Krisenmanagement ist Chancenmanagement
 - Nachhaltig bessere Reputation – Die Krisenbewältigung zur positiven Neupositionierung nutzen

So urteilte ein Teilnehmer eines vorherigen Seminartermins:

„Veranstaltung entsprach meinen Vorstellungen und Erwartungen“

Egon Hageneder, Mitarbeiter Öffentlichkeitsarbeit, BMW AG, Dingolfing

Aussagen von zufriedenen Teilnehmern dieses Seminars:

- Hoher Praxisbezug und Relevanz
- Inhalte anschaulich vorgetragen
- Praktikable Tips
- Herr Höbel ist ein ausgewiesener, praktisch erfahrener „Krisenmanager“
- Kleine heterogene Gruppe, dadurch viel Zeit für Diskussionen, gute Einbindung der Teilnehmer

Zielsetzung des Seminars:

In diesem Intensivseminar erfahren Sie kompakt und aktuell, von unserem erfahrenen Referenten alles über professionelle Krisen-Kommunikation. Damit einzelne Ereignisse ihr volles Schadenspotenzial nicht entfalten, werden Sie in Gruppenarbeiten Reaktionen, interne und externe Kommunikationslösungen erarbeiten und Presstexte formulieren. Für unsere Seminare wählen wir Referenten mit fundierten fachlichen und methodisch-didaktischen Fähigkeiten aus, die über viel Erfahrung in Sachen Krisen-Kommunikation verfügen. So gewährleisten wir unseren Seminarteilnehmern, dass der hohe Anspruch, den sie an uns stellen, erfüllt wird.

Dieses Seminar wurde konzipiert für:

Mitglieder der Geschäftsführung sowie Führungskräfte und Mitarbeiter aus den Bereichen:

- Unternehmenskommunikation
- Marketing und Kommunikation
- Öffentlichkeitsarbeit
- Public Relations
- Produktmanagement
- Sicherheit
- und ferner Pressereferenten

Ihre IIR Ansprechpartner:

Ansprechpartner für inhaltliche Fragen:

Silke Klaudat, Projektleiter

Telefon: 06196-585-211, Telefax: 06196-585-200

E-Mail: sklaudat@iir.de

Ansprechpartner für Ausstellung und

Sponsoring:

Alexa Desch, Sales Manager

Telefon: 06196/585-324, Telefax 06196/585-380

E-Mail: adesch@iir.de

Inhouse-Schulung

Sparen Sie Ihr Geld und Ihre Zeit durch Inhouse-Schulungen!

Nutzen Sie die Gelegenheit, dieses oder andere Seminare in Ihrem Unternehmen kosten- und zeitsparend durchzuführen!

Gerne beraten wir Sie und unterbreiten Ihnen ein auf Ihre speziellen Bedürfnisse zugeschnittenes Angebot!

Ihr Kontakt für Inhouse-Schulungen:

Daniela Falk

Telefon: 06196/585-216

Telefax: 06196/585-200

E-Mail: dfalk@iir.de

Wir freuen uns auf Ihren Anruf!

Stimmt Ihre Adresse?

Bitte geben Sie uns Änderungen durch: **Tel.: 06196/585-434, Fax: 06196/585-400**
E-Mail: address@iir.de

Um Ihre Anmeldung zügig bearbeiten zu können, bitten wir Sie, dieses Anmeldeformular zu benutzen.

IIR Deutschland GmbH, Div. C/FT, Postfach 1050, D-65836 Sulzbach/Ts.

Ja, ich möchte teilnehmen

	PRAKR	SK/AD	IS001 RE70/01
<input type="checkbox"/> Ratingen/Düsseldorf	26. und 27. August 2003		C2558R-08
<input type="checkbox"/> Nürtingen	21. und 22. Oktober 2003		C2559R-10
<input type="checkbox"/> Berlin	11. und 12. Dezember 2003		C2560R-12

Ich bestelle die Tagungsunterlagen zu folgender Veranstaltung:

<input type="checkbox"/> Security Forum	C2213R	Preis: € 355,- (zzgl. gesetzl. MwSt. + Porto)
<input type="checkbox"/> Kinder- und Jugendmarketing	C2373R	Preis: € 355,- (zzgl. gesetzl. MwSt. und Porto)

Internet

Ihre hausinterne Bestellnummer

Name (1. Teilnehmer) Vorname

Position Abteilung

Name (2. Teilnehmer) Vorname

Position Abteilung

genehmigender Vorgesetzter

Funktion Abteilung

Firma Branche

Strasse/Postfach PLZ/Ort

Telefon Telefax

E-Mail

Verbindl. Unterschrift Datum

Ich bin an Informationen zu IIR-Veranstaltungen per E-Mail interessiert.

E-Mail

Unterschrift Datum

Bitte ausfüllen, falls die Rechnungsanschrift von der Anschrift im Adressfeld abweicht:

Rechnungsstelle/Abteilung Ansprechpartner/Telefon

Strasse/Postfach PLZ/Ort

Ihre Daten werden für die interne Weiterverarbeitung und eigene Werbezwecke von uns unter strikter Einhaltung des Bundesdatenschutzgesetzes gespeichert. Von Zeit zu Zeit geben wir Adressen an bestimmte Unternehmen weiter, deren Angebot für Sie hinsichtlich Inhalt, Qualität und Service interessant sein könnte. Wenn Sie die Speicherung und/oder Weitergabe Ihrer Adresse nicht wünschen, teilen Sie uns dies bitte per E-Mail an datenschutz@iir.de mit. Weitere Informationen finden Sie unter www.iir.de/datenschutz.html.

Krisen-Kommunikation

Dies begeisterte Teilnehmer an unserem Seminar:

- Viele Fallbeispiele, an denen man lernen konnte „was war gut“ und „was war schlecht“, Eingehen des Referenten auf individuelle und persönliche Fragen
- Veranstaltung entsprach meinen Vorstellungen und Erwartungen
- Großer Erfahrungsschatz des Referenten
- Viele Praxisbeispiele

Anmeldung: Fünf Möglichkeiten zur Auswahl

 06196/585-460

 www.iir.de

 06196/585-485

 anmeldung@iir.de

 IIR Deutschland GmbH, Postfach 1050, D-65836 Sulzbach/Ts.

Termine und Orte:

Düsseldorf/Ratingen
26. und 27. August 2003

INN SIDE Residence-Hotel
Düsseldorf/Ratingen
Am Schimmersfeld 9
40880 Düsseldorf/Ratingen
Telefon: 0201-427 0, Telefax: 0201-427 427
Vorzugspreis: ab € 98,- inkl. Frühstück

Nürtingen
21. und 22. Oktober 2003

Best Western Hotel am Schloßberg
Europastrasse
72622 Nürtingen
Telefon: 07022-704 0, Telefax: 07022-704 343
Vorzugspreis: ab € 91,- inkl. Frühstück

Berlin
11. und 12. Dezember 2003

INN SIDE Residence-Hotel Berlin
Lange Straße 31
10243 Berlin
Telefon: 030-29303 0, Telefax: 030-29303 199
Vorzugspreis: ab € 105,- inkl. Frühstück

Zimmerreservierung:

Für die Teilnehmer dieser Veranstaltung steht ein begrenztes Zimmerkontingent im jeweiligen Tagungshotel zur Verfügung. Bitte nehmen Sie die Reservierung direkt im Tagungshotel unter Berufung auf die IIR Veranstaltung vor.

Teilnahmegebühr

Die Teilnahmegebühr für diese Veranstaltung beträgt einschließlich Tagungsunterlagen, Mittagessen und Erfrischungen:

Seminar € 1.545,-

(zzgl. gesetzl. MwSt.)

Bitte fragen Sie auch nach unseren Gruppentarifen.

Teilnahmebedingungen

Sie erhalten nach Eingang der Anmeldung Ihre Anmeldebestätigung und Rechnung. Bitte überweisen Sie den Rechnungsbetrag vor dem Veranstaltungstermin oder legen Sie der Anmeldung einen Verrechnungsscheck bei. Um Ihren Vorgang korrekt bearbeiten zu können, bitten wir Sie, unbedingt Rechnungsnummer und Teilnehmernamen auf Ihrem Zahlungsbeleg zu vermerken. Veranstaltungseinlass kann nur gewährt werden, wenn die Zahlung bei IIR eingegangen ist oder aber der Rechnungsbetrag am Veranstaltungstag per Scheck oder Kreditkarte gleichen wird. Bei Überweisung des Betrages später als 14 Tage vor Veranstaltungsbeginn, bitten wir Sie, eine Kopie des Überweisungsauftrages bei der Registrierung am Veranstaltungstag vorzulegen. Etwas Programmänderungen aus dringendem Anlass behält sich der Veranstalter vor.

Stornierung/Rücktritt

Bei Stornierung der Anmeldung bis 30 Tage vor Veranstaltungstermin erheben wir keine Stornierungsgebühr. Bei Stornierung im Zeitraum von 30 Tagen bis 14 Tagen vor Veranstaltungstermin erheben wir eine Bearbeitungsgebühr von € 100,- (zzgl. gesetzl. MwSt.). Bei späteren Absagen (ab 14 Tage vor Veranstaltungsbeginn) wird die gesamte Veranstaltungsgebühr berechnet, sofern nicht von Ihnen im Einzelfall der Nachweis einer abweichenden Schadens- oder Aufwandshöhe erbracht wird. Die Stornierklärung bedarf der Schriftform. Ein Ersatzteilnehmer kann zu jedem Zeitpunkt gestellt werden. In diesem Fall wird eine Umbuchungsgebühr i.H.v. € 50,- (zzgl. gesetzl. MwSt.) fällig. Bei Umbuchung von Veranstaltungen erheben wir eine Bearbeitungsgebühr von € 50,- (zzgl. gesetzl. MwSt.). Als Umbuchung bezeichnet wird die beabsichtigte Inanspruchnahme eines anderen Termins der gleichen Veranstaltung oder die beabsichtigte Inanspruchnahme einer anderen Veranstaltung. Im Regelfall ist nur eine einmalige Umbuchung des Veranstaltungstermins möglich.