



# Checkliste Krisenkommunikation

## VOR DER KRISE

- Stellen Sie ein **KommunikationsKrisenInterventionsTeam** zusammen, kurz KoKIT
- Risiken identifizieren. Tipp: SWOT-Analyse durchführen
- Erstellen Sie ein Krisenhandbuch.  
Definieren Sie, was Sie für eine erfolgreiche Krisenkommunikation benötigen, bspw. Kontaktlisten, Funktionen, Werkzeuge, Expertenliste je nach Risiko
- Wie erfolgt die Alarmierung aller Personen im Krisenfall? Legen Sie eine Meldekette fest

## WÄHREND DER KRISE

- Sammeln Sie Informationen. Was ist passiert? Was sind die Fakten? Wer ist betroffen? Was ist bereits öffentlich?
- Alarmierung des KoKIT-Krisenstabs, der Fachabteilungen o.ä. (wenn noch nicht geschehen)
- Internen Informationsfluss vorbereiten. Hier gilt: Fakten kommunizieren, Gerüchte zerstreuen. Wichtige Benachrichtigungen über das Firmennetzwerk oder über Tools aussenden. Transparenz steht im Vordergrund
- Externen Informationsfluss vorbereiten. Wer muss extern informiert werden?
- Kommunikationsart /-kanäle festlegen. Wie muss laut Krisenhandbuch kommuniziert werden? Aktiv oder passiv?
- Experten aktivieren und einbeziehen

## NACH DER KRISE

- Gesamte Kommunikation aufarbeiten
- Fehlkommunikation identifizieren
- Erfolgreiche Kommunikation identifizieren
- Feedback einholen
- Learnings ableiten
- Krisenhandbuch überarbeiten

