

MM XI

# GLORIA MVNDI

*sensible Kommunikation!*

# SENSIBLE

SICHER VORBEREITET: VON DER  
RISIKOANALYSE ZUR KRISENKOMMUNIKATION

# KRISENPRÄVENTION



„SI VIS PACEM PARA BELLVM“

CICERO

## FRIEDENSZEITEN KLUG NUTZEN: AUF KRISEN VORBEREITEN

Sie fragen: „Wer sagt mir eigentlich, welche Kessel bei uns in die Luft fliegen können? Und wer sagt mir, wie wir das verhindern können, sodass wir keinen operativen Defekt oder einen Reputationsschaden bekommen?“

Die Antwort lautet „Wir. Die Berater von Gloria Mundi.“

Ihr Problem lösen wir in zwei Schritten. Erstens: Mit unserer Risikobeurteilung und -bewältigung. Falls Sie noch kein solches Risikomanagement haben, helfen wir Ihnen, alle Risiken [=Auswirkung von Unsicherheit auf Unternehmensziele] und Gefahren [=potentielle Quellen eines Risikos, die zu einem plötzlich eintretenden Schaden führen können] für Ihr Unternehmen zu identifizieren. Die klassifizierten und relevanten Risiken werden dann entweder eliminiert oder zumindest so weit wie möglich minimiert. Zweitens: Mit einer auf Ihr Unternehmen zugeschnittenen sensiblen Krisenprävention helfen wir Ihnen, alle Restrisiken gezielt in den Griff zu bekommen und sich so vorzubereiten, dass Sie jederzeit in der Lage sind, Krisen optimal zu meistern und Ihre Reputation besser zu schützen.

Wir schildern Ihnen auf den folgenden Seiten noch etwas genauer, wie wir die Friedenszeiten zur handfesten Vorbereitung auf den Ernstfall nutzen.

Was ist ihnen lieber: jemand, der Ihnen sagt, wo überall Risiken lauern? Oder jemand, der Ihnen auch hilft, sie auszuschalten bzw. ihnen gekonnt die Stirn zu bieten? Der Zweite ist hilfreicher für Sie? Dann sind wir Ihnen der richtige Partner! Wir sagen Ihnen nicht nur, was zu tun wäre, sondern wir setzen es mit Ihnen um. Wir geben Ihnen auch die nötigen Werkzeuge in die Hand. Wir bieten Ihnen neben Analysen, Empfehlungen und der Umsetzungsbegleitung ein belastbares und ernstfalltaugliches Training. Und natürlich nicht für irgendein Unternehmen, sondern millimetergenau angepasst auf Ihre unternehmerische Wirklichkeit.

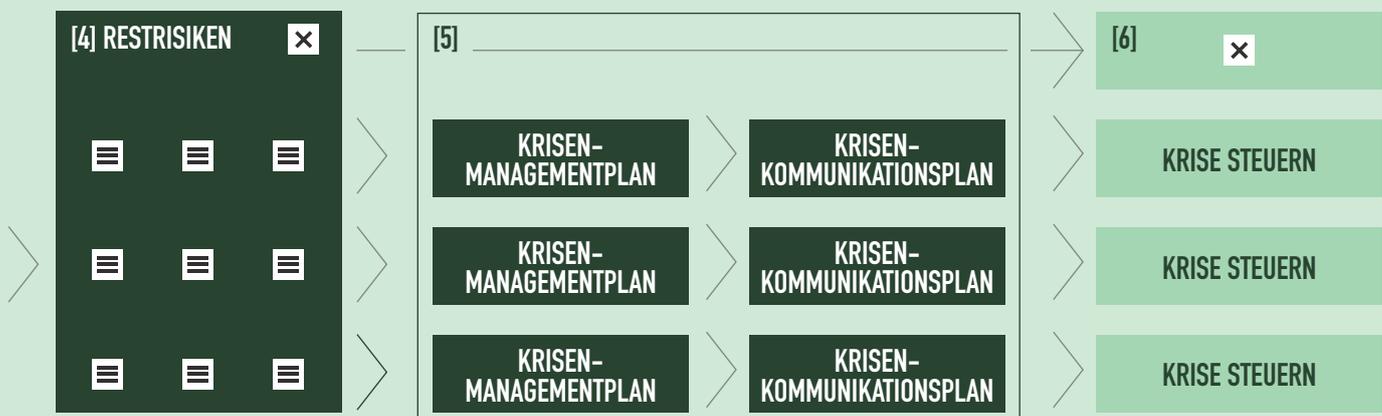
Ihre Risiken im Blick zu haben, ist die eine Sache. Diese aber auch im Griff zu haben, ist eine ganz andere. Der Unterschied ist entscheidend. Das erste macht Sie risikobewusst, raubt Ihnen aber auch bisweilen den Schlaf. Das zweite macht Sie sicher und Ihre Nächte wieder ruhig. Vor allem dann, wenn es darauf ankommt: in Ernstfall und Ausnahmezustand.

# DER SINNVOLLE UMGANG MIT RISIKEN



PHASE 1: RISIKOBEURTEILUNG UND -BEWÄLTIGUNG

- [1] Wer nicht wagt, der nicht gewinnt. Na klar: Jedes Unternehmen birgt Gefahren, auch Ihres. Besser Sie kennen die Risiken genau. So haben Sie höhere Chancen, sicher und erfolgreich Ihre Unternehmensziele zu erreichen.
- [2] Alle Risiken werden systematisch identifiziert, analysiert, bewertet. Die Risikohöhe jeder Bedrohung ermitteln wir mit der groben Formel: Risiko = Eintrittswahrscheinlichkeit x Schadensausmaß. Die höchsten Risiken müssen als erstes angegangen werden.
- [3] Am Ende der Gloria-Mundi-Risikoanalyse und der Umsetzung der entsprechenden Maßnahmen bleibt eine überschaubare Anzahl von minimierten Restrisiken bestehen. Der Anfang ist gemacht. Die verbleibenden Risiken haben Sie nun im Blick. Aus diesem Vorteil muss jetzt eine handfeste Vorbereitung hervorgehen.



PHASE 2: SENSIBLE KRISENPRÄVENTION

- [4] Restrisiken: Jetzt gilt es, jedes einzelne davon gezielt anzugreifen. Genau an dieser Stelle setzen wir mit unserer risikospezifischen Vorbereitung an. Hier legen wir den Grundstein, dass Sie Ihre Reputation, wenn es darauf ankommt, tatsächlich schützen können.
- [5] Individuelles Krisenmanagement und Krisenkommunikation für jedes einzelne Krisenszenario entwickeln: Strategie planen, Argumente und Botschaften verfassen, Interviews, Pressekonferenzen, Kreuzverhöre trainieren und Abläufe einstudieren. Das nennen wir gut vorbereitet.
- [6] Im Krisenfall wird die Situation souverän gemanagt. Selbst wenn dann noch ein unerwartetes Risiko auftritt, steht Ihnen hierfür eigens ein Krisenmanagement- und -kommunikationsprozedere zur Verfügung.

# DIE 6 SCHRITTE DER SENSIBLEN KRISENPRÄVENTION



## RISIKOMANAGEMENT: MAXIMALE REICHWEITE DER ISO 9001:2015\*

### [1] Risikobeurteilung

Wir erstellen zugespißt auf Ihr Unternehmen ein Briefing-Papier und bereiten für jeden Unternehmensbereich zugeschnittene Fragebögen, um Operativ- und Reputationsrisiken zu identifizieren. Zudem vereinbaren wir Einzeltermine mit der Unternehmensführung, dem relevanten Management, der Kommunikationsleitung und wenn vorhanden mit der Risikomanagementabteilung. Dann führen wir Interviews und Workshops durch. Anschließend arbeiten wir die detaillierte Risikobeurteilung aus, die alle wichtigen Ergebnisse abdeckt: das gesamte Reputationsrisiko unter Berücksichtigung aller kommunikativen und operativen Aspekte. Das Ergebnis: Sie haben alle Risiken im Blick. Soweit so gut.

### [2] Risikobewältigung

Der Unternehmensführung präsentieren wir die Ergebnisse der Risikobeurteilung und die Empfehlungen für das Unternehmen. Aufgabe des Risikomanagements ist es dann, die entsprechenden Korrekturen einzuleiten und durchzuführen. Gloria Mundi unterstützt in integraler Zusammenarbeit alle Verantwortlichen bei der Umsetzung der Empfehlungen. Mit dem Ziel: Alle Risiken sind entweder minimiert oder ganz eliminiert.

#### \*UMGANG MIT RISIKEN WIRD ZUR PFLICHT

Die ISO 9001 ist eine Qualitätsmanagementnorm der Internationalen Organisation für Normung (ISO). Die überarbeitete Fassung ISO 9001:2015 fordert neuerdings ausdrücklich die Berücksichtigung relevanter Risiken von den zertifizierten Unternehmen. Das heißt, ab 2017 müssen für die ISO-Zertifizierung geeignete Maßnahmen zur Risikobeurteilung und -bewältigung vorgewiesen werden. Die Anforderungen der Norm an das dafür erforderliche Risikomanagement (RM) sind vage gefasst. Entsprechend variieren die Tiefe und der Umfang des jeweiligen RM von Unternehmen zu Unternehmen. Es ist Entscheidung der Geschäftsführung, wie stark man in diese Pflicht investieren möchte und wie effektiv ein solches System dann tatsächlich sein kann.

Das RM gilt für ein Unternehmen – ob ISO-zertifiziert oder nicht – heute als unverzichtbar. Auch wenn das RM effektiv nur ein erster Schritt ist. Falls Ihr Unternehmen noch kein RM hat, dann setzen wir mit unserer Krisenprävention bei der Risikobeurteilung an. Falls aber ein RM – z.B. Dank einer bestehenden ISO-Zertifizierung – bereits existiert, suchen wir die nahtlose Kooperation mit Ihrem bestehenden RM und bauen unsere Vorbereitungsleistungen darauf auf.



### [3] Krisenmanagement planen

Zu diesem Prozesszeitpunkt sind die Restrisiken klar. Zusammen mit Ihnen spielen wir von uns entwickelte Krisenszenarien durch. Wir erarbeiten für jede dieser Situationen die notwendigen Krisenhandbücher, Aktionspläne und Havariekonzepte. Und für etwaige juristische Angriffe wird der Schlachtplan gezeichnet. Jetzt haben Sie jedes einzelne Restrisiko operativ im Griff.

### [4] Krisenkommunikation planen

Zu jedem möglichen Krisenfall planen wir begleitend die Krisenkommunikation. Konkret heißt das: Strategie festlegen, Argumente verfassen, Botschaften vorbereiten, Kommunikationsvorlagen – mit sauberem juristischen Hintergrund – verfassen und systematisch ablegen. In der Summe stärken wir Ihre gesamten unternehmerischen Kapazitäten, in der Krise schnell, klar und schlüssig zu kommunizieren. Sie haben nun alle Restrisiken auch kommunikativ im Griff.

### [5] Krisentrainings und -übungen

Alles ist durchdacht, geplant, formuliert. Jetzt üben wir in Medien- und Sprechtrainings, in Krisensimulationen und Ernstfallübungen. Mit dem Ergebnis: Sie und Ihre Kommunikationsleitung kommunizieren sicher und gekonnt – mit der Öffentlichkeit, Kritikern und der Presse, mit allen Stakeholdern. Sie wissen vor der Krise, was Sie in der Krise sagen werden. Und das dann mit einer Stimme.

### [6] Im Krisenfall: Krisenkommunikation und Intervention

Im Ernstfall wird nun die Krise souverän gesteuert. Sie holen die Pläne für genau diese Situation aus der Schublade und wissen, was zu tun ist. Lediglich konkrete tagesaktuelle Adaptierungen sind noch nötig. Zusätzlich stehen wir Ihnen als vertrauter Verbündeter zur Seite, falls Sie das möchten: für die Leitung und Steuerung der Krisenkommunikation, die Entscheider- und Vorstandsberatung, als Mitarbeiter im Krisenstab, in der Themen- und Gefahrenüberwachung. Sie werden wo nötig bei der rechtlichen Beanstandung unwahrer Tatsachen oder schmähernder Kritik begleitet. Dies gilt natürlich auch bei der Planung der juristischen Strategie beziehungsweise der Litigation-PR. Ganz wie Sie wünschen.

## VORBEREITET IN DEN ERNSTFALL

Bringen wir es auf den Punkt: Der Ansatz des Risikomanagements reicht in vielen Unternehmen und Institutionen nicht weit genug. Es ist unbefriedigend, wenn Risiken nur aufgezeigt und allenfalls zum Teil reduziert werden. Im Krisenfall bleibt man trotzdem unvorbereitet, wenn Kritiker Druck aufbauen, wenn Kameras vor dem Werkstor laufen, wenn Bürger besorgt anrufen und und und. Welches Unternehmen will und kann sich das erlauben?

Was etlichen Unternehmen fehlt, ist die handfeste Vorbereitung auf den Ernstfall. Diese Prävention muss kein langwieriger Prozess sein. Im Gegenteil. Denken Sie einmal konzentriert über Ihre potentiellen Risiken nach. Nehmen Sie gerne uns dazu. Wir entwickeln zu jedem möglichen Risiko und Krisenszenario den individuellen Aktionsplan, die begleitende Krisenkommunikation und üben in Trainings die jeweiligen Ernstfälle – realistisch simuliert. Und diese Pläne kommen dann in die Schublade. Sollte der Fall der Fälle eintreten, sind Sie gegen alles gefeit: Sie greifen in die Schublade und klären das Problem – klug, geübt, souverän.

Das Wichtige ist doch, dass man die Ernstfälle schnell und sicher in den Griff bekommt. Die meisten Geschäftsführer und verantwortlichen Entscheider wollen wissen, dass man optimal und zu jeder Zeit vorbereitet ist. Was sie nicht wollen, ist viel und ständig darüber nachdenken zu müssen. Die unternehmerische Wahrnehmung kann nicht auf Verteidigung und Vorsorge zu eingefroren oder dauerhaft auf Defensive und Gefahrenbewusstsein getrimmt werden – das sogenannte risikobasierte Denken. Unternehmer sein, heißt auch wagen. Das Ziel ist daher nicht das Kleinhalten von Risiken oder Gefahren, sondern das Großmachen Ihres Unternehmens. Geschäftsführer und Letztverantwortliche wollen aktive und praktikable Sicherheit.

Das Thema wird augenscheinlich jeden Tag wichtiger. Die Risikomanagementanforderungen in der ISO-Revision 2015 spiegeln diese Entwicklung wider. Investieren Sie so, dass Ihr Unternehmen den maximalen – und d.h. den eigentlichen – Nutzen aus dem Risikomanagement ziehen kann: vorbereitet sein im Krisenfall.

Als Experten für Krisenmanagement und -kommunikation machen wir Sie für den Ernstfall sattelfest. Wir packen mit Ihnen entschieden und gekonnt Ihre Risiken an. Nehmen Sie unsere sensible Krisenprävention in Anspruch, Sie werden noch besser schlafen können.

Wir unterstützen Sie in Friedenszeiten mit einer verlässlichen und tauglichen Ernstfallvorbereitung. Damit steht Ihr erster Verbündeter schon mal fest. Vereinbaren Sie gerne ein unverbindliches Beratungsgespräch.



Christian Dietzel

[christian.dietzel@gloria-mundi.de](mailto:christian.dietzel@gloria-mundi.de)

+49 (0) 69 - 23 80 79 2 - 233



## DIE ERSTEN 6 REGELN DER KRISEKOMMUNIKATION

### [1] BEWAHREN SIE RUHE.

Nehmen Sie sich kurz Zeit zum Durchatmen. Erst denken, dann reden, denn was einmal ausgesprochen ist, bleibt es auch.

### [2] REALISTISCHE ERWARTUNGEN.

Niemand kann die Krise ungeschehen machen, aber wir können durch Kommunikation Schäden weitestgehend minimieren. Medien, Beobachter und Dritte sollen fair über Sie reden und denken.

### [3] KOMMUNIZIEREN SIE.

Wegducken hilft nicht. Kommunizieren Sie möglichst als Erster. So werden Sie Informationsquelle und überlassen keinem anderen die Deutungshoheit, auch im Nachgang nicht den Gerichten.

### [4] LÜGEN SIE NICHT.

Fehler können passieren, aber Lügen zerstören Glaubwürdigkeit und Vertrauen. Denn die Wahrheit kommt immer raus. Unwahrheiten sind ein Zeichen für Plan- und Hilflosigkeit und machen vor Gericht im Streitfall einen schlechten Eindruck.

### [5] MACHEN SIE NOTIZEN.

Dokumentieren Sie Ihre bisherigen Aussagen und Gesprächspartner in der Krise. Die Materialsammlung ist übrigens für etwaige Folgeprozesse als Beweis unverzichtbar. Die nun notwendige Kommunikationsstrategie muss das schon Gesagte berücksichtigen.

### [6] HOLEN SIE HILFE.

Konzentrieren Sie sich auf Ihre Kernkompetenzen. Sie müssen das Ur-Problem – etwa einen Produktionsfehler oder Ähnliches – lösen. Suchen Sie juristischen Rat. Kommunikationsprofis wie wir halten Ihnen den Rücken frei.

## KRISENLÖSUNGEN: WANN WIR WIE HELFEN

### IN FRIEDENSZEITEN

Risikobewältigung und Krisenprävention

### VOR DER KRISE

Krisenvorbereitung und -monitoring

### IN DER KRISE

akute Hilfe im Ernstfall

### NACH DER KRISE

Evaluation, Change-Kommunikation und Reputationswiederaufbau

Gloria Mundi ist Ihr Spezialist für sensible Krisen- und Markenkommunikation in Frankfurt. Im Ernstfall stehen wir als Agentur für Krisenkommunikation rund um die Uhr hinter Ihnen und können die gesamte interne und externe Kommunikation für Sie steuern und leisten. So reduzieren oder verhindern wir Reputationsschäden und damit verbundene Verluste. Als Menschen mit einem ausgesprochen großen Gespür für Markenkommunikation können wir gleichzeitig den Glanz von Unternehmen, Institutionen und Menschen heller scheinen lassen, dank zielgruppensensiblen Kommunikationsstrategien. Wir stehen zu Ihrer Verfügung. Wir sind Ihre Kommunikationsexperten mit jahrelanger Erfahrung.

### KRISENTELEFON:

**+49 (0) 69 - 23 80 79 - 210**



## GLORIA MUNDI GMBH

Danneckerstraße 39a · 60594 Frankfurt

Telefax: +49 (0) 69 - 23 80 79 2 - 250

zentrale@gloria-mundi.de · www.gloria-mundi.de