

Dieter Herbst

Krisen meistern durch PR

Ein Leitfaden
für

Kommunikationspraktiker

Luchterhand

*

Inhaltsverzeichnis

A.	Die Konzepte	1
1	Die Krise	1
1.1	Der Begriff	1
1.2	Eigenschaften von Krisen	2
1.3	Arten von Krisen	2
1.4	Ursachen von Krisen	6
1.5	Verlauf von Krisen	8
1.6	Reaktionen auf Krisen	12
1.7	Auswirkungen von Krisen	16
2	Public Relations	17
2.1	Der Begriff	18
2.2	Bezugsgruppen der PR	19
2.3	Anforderungen an gelungene PR	21
2.4	Ziele der PR	23
2.5	Instrumente der PR	29
2.6	Organisatorische Eingliederung	29
2.7	Systematische Planung der PR	30
B.	Krisenmanagement	37
1	Vorbeugung einer Krise	38
1.1	Analyse der Krisenanfälligkeit	38
1.2	Frühwarnsysteme	43
1.2.1	Quellen für Frühwarninformationen	48
1.2.1.1	Lebensstilanalysen	49
1.2.1.2	Trend-Analysen	49
1.3	Szenarien	52

Inhaltsverzeichnis

1.4	Konfliktbewältigung	53
1.5	Checkliste zur Vorbeugung einer Krise.	57
2	Vorbereitung auf eine Krise	58
2.1	Krisenstab.	58
2.2	Krisenhandbuch.	64
2.3	Krisentraining.	67
2.3.1	Krisen Übungen.	67
2.3.2	Mediatraining.	69
2.4	Ein Beispiel für Vorbereitung.	71
3	Krisenbewältigung	74
3.1	Planung der Krisen-PR.	76
3.2	Instrumente der Krisen-PR.	80
3.2.1	Mitarbeiterkommunikation.	80
3.2.2	Medienarbeit	88
3.2.2.1	Medienbeobachtung und Medienanalyse.	98
3.2.3	Weitere Instrumente.	104
3.2.4	Tips für die Kommunikation.	110
3.2.5	Häufigste Fehler.	114
3.3	Möglicher Ablauf in einem Störfall.	116
3.4	Checkliste für einen Vertriebsstop.	130
4	Nachbereitung	133
4.1	Dokumentation.	133
4.2	Instrumente zur Nachsorge.	134
5	Fazit	137
C.	Service	138
1	Medien-Beobachtungsdienste	138
2	PR-Berater	139
3	Internet	139
4	Redaktionen und Verlage	140
5	Literaturtips	140
	Sach- und Namenregister	147