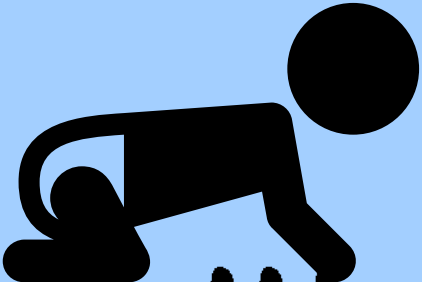


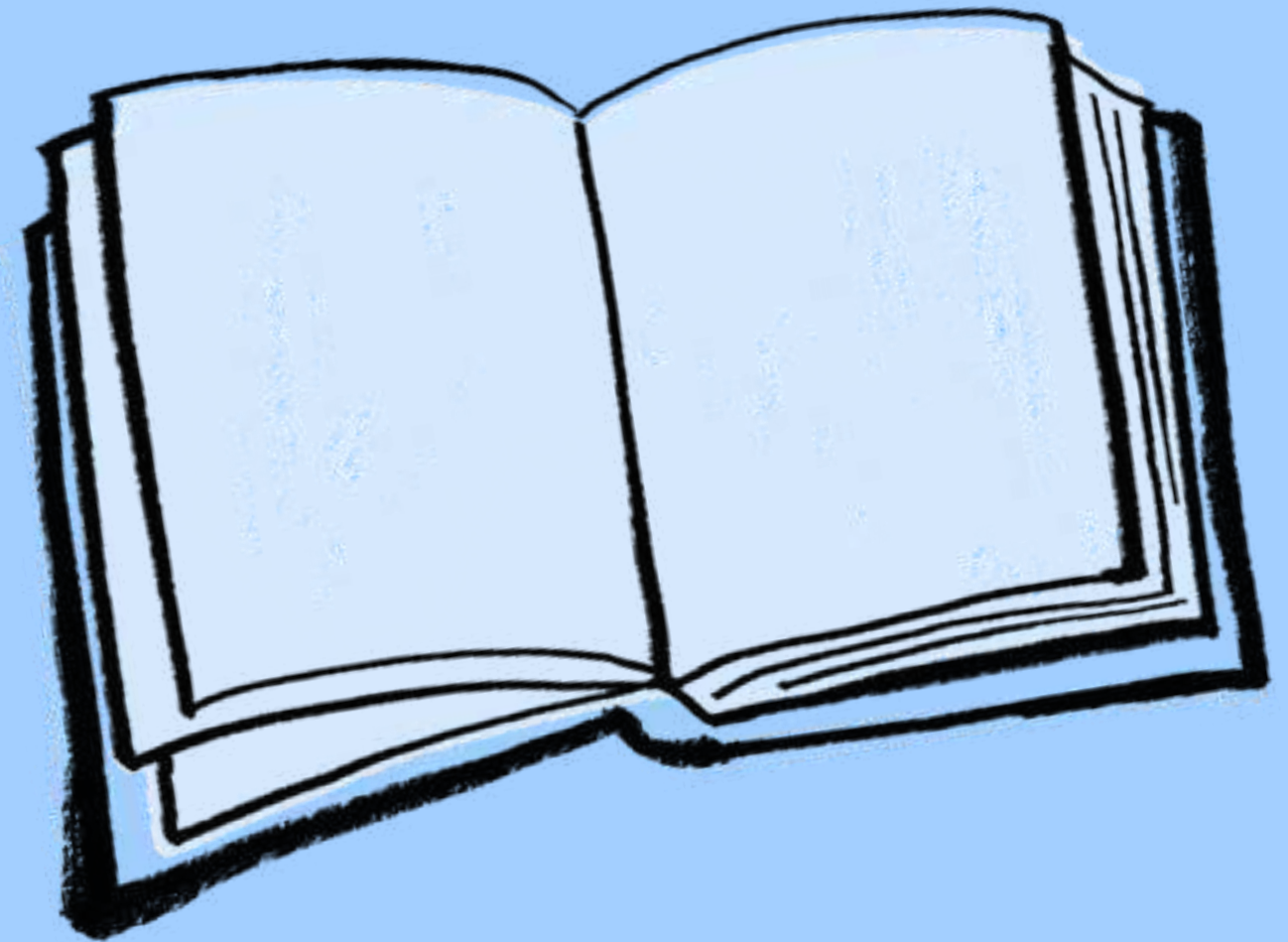
Anwendung Krisenkommunikation am Fallbeispiel 2





Fallbeispiel 2

Baby's First Meal (BFM)



Welche Art von Krise liegt vor?

Begründung:

- ernsthafte Qualitäts- und Hygienekrise
- Sabotage / Betriebsunfall
- massiver Vertrauensverlust bei den Kunden
- Reputationskrise

ergebnisbedingte Krise / Katastrophe



Phasen der Krisenkommunikation

01. potenzielle Krisenphase

02. latente Krisenphase

03. akute Krisenphase

04. Nachkrisenphase



Phasen der Krisenkommunikation

03. akute Krisenphase

In welcher Phase des Krisenverlaufs
befindet sich "BFM" aktuell?

- das Problem ist bereits öffentlich
- es kann dem Unternehmen sofort schaden

Gründe:

- schwerer Vorfall - ernstes Problem
- fehlende Reaktion - die Firma ignoriert die Beschwerde
- Medien berichten - die Kundin geht an die Presse
- das Vertrauen der Kunden ist in Gefahr



Bezugsgruppen

Kunden (Eltern & Babys)

Medien & Öffentlichkeit

Behörden

Mitarbeiter von BFM

Lieferanten



Wie sollte die Krisenkommunikation in dieser Phase aussehen?

Sofortmaßnahmen



- innerhalb der ersten Stunden reagieren
- alle Fakten sammeln und überprüfen
- öffentliches Statement vorbereiten
- Verantwortungsbewusstsein zeigen
- Sofortmaßnahmen ankündigen
- betroffene Kunden kontaktieren
- Kundenservice für Fragen verstärken



Krisenkommunikation nach Bezugsgruppen

Kunden (Eltern & Babys)	Social-Media-Post, Hotline für besorgte Eltern, Entschuldigung
Medien & Öffentlichkeit	Pressekonferenz, Social-Media-Kommunikation, Interviews
Behörden	direkte Kontaktaufnahme, alle Informationen bereitstellen
Mitarbeiter von BFM	das Krisenmanagement-Team muss schnell reagieren die Produktionsmitarbeiter können unter Druck geraten -> für den Vorfall verantwortlich
Lieferanten	sie könnten in die Krise hineingezogen werden



Hätte die Krise vermieden werden können?

Ja durch:

- bessere Qualitätskontrolle
- Kundenbetreuung
- frühzeitige Krisenkommunikation mit Kunden & Medien



Wie sieht das Worst - Case - Szenario nach dieser Krise aus?

Vertrauensverlust

Insolvenz

Senkung des
Umsatzes



Könnte diese Krise auch positive Effekte haben?



mögliche positive Effekte:

- Vertrauensaufbau durch vorbildliches Krisenmanagement
- verbesserte Qualität & Sicherheitsstandards
- positive Medienberichterstattung & neue Kunden
- striktere Sicherheitslinien
- Verbesserung der Strukturen und Abläufe



Instagram - Beitrag

Unsere Verantwortung für eure Kleinen

Liebe BFM-Community,

wir haben eure Nachrichten gehört und möchten offen und ehrlich mit euch sprechen. Ein Vorfall, der nicht unseren Qualitätsstandards entspricht, hat uns erreicht und wir nehmen das sehr ernst.

Was wir tun:

- sofortige Untersuchung der Produktion
- offene Kommunikation mit euch
- Strengere Qualitätskontrollen für noch mehr Sicherheit

Eure Babys verdienen nur das Beste! Wir arbeiten rund um die Uhr daran, diesen Vorfall aufzuklären und sicherzustellen, dass so etwas nie wieder passiert.

Ihr habt Fragen? Schreibt uns in den Kommentaren oder direkt per DM!
#BFMSafety #WeCare #BabysFirstMeal #Transparenz #Qualität



Vielen Dank für
Ihre
Aufmerksamkeit!

