



Maikirschen & Marketing

Erfolgreiche Krisenkommunikation in sozialen Medien



1

1. GESCHWINDIGKEIT- SCHNELLE & PROFESSIONELLE KOMMUNIKATION

Die Kommunikation über die Social-Media-Kanäle muss schnell und proaktiv sein. Es kann auch von einer zuvorkommenden Kommunikation gesprochen werden, das heißt, eine frühzeitige Mitteilung ist besser, als keine. Das gewinnt Zeit, um auf neu aufkommende oder zeitkritische Themen zu reagieren.

2. VERSTÄNDLICHKEIT

Eine Vereinfachung der Themen ohne Reduzierung der wesentlichen Inhalte muss für die sozialen Medien erfolgen. Dies kann durch die Nutzung von einfacher Sprache gelingen und die Begrenzung auf eine zentrale Aussage pro Post, anstatt ihn mit Informationen zu überfrachten.



2

3



3. WAHRHAFTIGKEIT- SACHLICHKEIT & BELEGBARE INFORMATIONEN

Fake News sollte entgegen getreten werden. Eine sachliche Kommunikation ohne emotionale Beteiligung basierend auf Fakten ist erstrebenswert. Die Verbreitung dieser belegbaren Informationen sollte in erster Linie über die öffentlichen Behörden- bzw. Unternehmensprofile und Kanäle realisiert werden. Empathie kann trotzdem zum Ausdruck gebracht werden.

4. GESCHLOSSENHEIT

In der Krisenkommunikation müssen die Kernbotschaften für den jeweiligen Kommunikationszweck klar und einheitlich geklärt werden, möglicherweise sind unterstützende, erklärende Teilbotschaften zu ergänzen. Eine einheitliche Kommunikation muss auch durch verschiedene Absender realisierbar sein.



4

5



5. TRANSPARENZ & VERTRAUEN

Transparenz schafft Vertrauen, gibt Sicherheit und stillt den in Krisenzeiten erhöhten Informationsbedarf. Auch hier ist eine proaktive Kommunikation gefragt. Dies umfasst wichtige Informationen zu Öffnungszeiten, Erreichbarkeiten, Wahrnehmung der Aufgaben etc. auf der einen und Einblicke in die aktuelle Behörden- und Unternehmenssituation auf der anderen Seite.

6. MONITORING- BEOBACHTUNG & AUSWERTUNG

Social Media Monitoring ist ein wertvolles Instrument, welches den Krisenverlauf sowie die Auswirkungen analysieren kann. Das Monitoring zeigt nicht nur das Ausmaß negativer Äußerungen, sondern auch auf welchen Kanälen diese Äußerungen stattfinden. So kann entsprechend schnell reagiert werden.



6