

# // Shitstorm im Social Web – Was tun? //

*Bonner Unternehmertage*

12. Oktober 2017 in Bonn-Bad Godesberg

// **Wie und warum  
brauchen wir  
das?** //



*“ Wenn ein junger Mann ein Mädchen kennenlernt und ihr sagt, was für ein großartiger Kerl er ist, so ist das Reklame [...]. Wenn er ihr sagt, wie reizend sie aussieht, dann ist das Werbung. Aber wenn sich das Mädchen für ihn entscheidet, weil sie von anderen gehört hat, was für ein feiner Kerl er ist, dann ist das Public Relations? “*

Alwin Münchmeyer

## WIE ENTSTEHT REPUTATION?

### Funktionale Reputation

- \_ Kompetenz
- \_ Erfolg, messbare Ergebnisse
- \_ Qualität der Leistungen
- \_ Qualität der Produkte
- \_ Awards
- \_ Auszeichnungen
- \_ Zertifikate

### Soziale Reputation

- \_ Soziale Verantwortung
- \_ Unternehmenskultur
- \_ Einhaltung von Werten und Normen
- \_ Integrität

### Personale Reputation

- \_ Attraktivität
- \_ Charisma
- \_ Ausstrahlung der handelnden Personen
- \_ Emotionale Assoziationen mit einer Marke

# KRISENEREIGNISSE HABEN SHITSTORMPOTENZIAL

# GENAU WIE KRISEN IM KUNDENSERVICE KREISE ZIEHEN

# PUBLIZITÄT VON EREIGNISSEN WIRD ZUR KRISE

# UNTERSUCHUNGS-AUSSCHUSS ONLINE-COMMUNITY



# KRISENKOMMUNIKATION = KOMMUNIKATIONSKRISE

# WENN ES BRENNT. WAS TUN?



susanne kleiner

# DUMM GELAUFEN

# CHANCEN NUTZEN UND KONSEQUENZEN ZIEHEN

## WENN DIE KRITIK BERECHTIGT IST: WAS TUN?

Schnelligkeit. Offenheit. Dialogbereitschaft.

- \_ Aufklärung betreiben und unterstützen
- \_ Transparenz herstellen, stetig informieren
- \_ Missstände beseitigen, Lösungen anbieten
- \_ Konsequenzen ableiten und kommunizieren
- \_ Vertrauen wiederherstellen und kommunizieren
- \_ Fehler eingestehen, Entschuldigung äußern (einmalig!)

**> Dementis und Schuldzuweisungen sind tabu!**

FEHLER EINGESTEHEN. GESICHT WAHREN.

## WENN DIE KRITIK UNBERECHTIGT IST: WAS TUN?

**Klarheit schaffen. Normalität leben.**

- \_ eigene Position klar und positiv formulieren
- \_ keine Rechtfertigungen
- \_ Themendebatte „umleiten“
- \_ neue Themen „setzen“
- \_ Hintergrundinfos bereitstellen
- \_ Transparenz schaffen
- \_ Fürsprecher mobilisieren / 3rd Party Statement

**> Richten Sie sich selbst und andere auf**

## NEHMEN SIE ÄNGSTE ERNST

**// Gute Beziehungen  
tragen. //**



## WETTERLAGE: WOLKIG BIS SONNIG

### Die Macht der Bilder

## VERTRAUEN STÄRKEN UND WIEDERHERSTELLEN

// **Kompetenz.**

**Kontinuität.**

**Transparenz.**

**Integrität.**

**Wohlfühlen.** //

*“Eine Krise ist ein produktiver Zustand.  
Man muss ihr nur den Beigeschmack einer  
Katastrophe nehmen.”*

Max Frisch

## FRAGEN GERNE

susanne kleiner

brahmsstraße 22

81677 münchen

t 089 999 423 28

m 0171 400 90 71

[sk@susanne-kleiner.de](mailto:sk@susanne-kleiner.de)

[www.susanne-kleiner.de](http://www.susanne-kleiner.de)

[www.trainings-workshops-seminare.de](http://www.trainings-workshops-seminare.de)

*Diese Präsentation dient ausschließlich den Teilnehmerinnen und Teilnehmern dieser Veranstaltung als persönliche Unterlage. Jede darüber hinausgehende Verwendung, Verbreitung, Veröffentlichung oder Bearbeitung ist nicht gestattet, auch nicht in Teilen.*