

Erfolgreiche Notfall- und Krisenkommunikation

Ziele – Strategien – Umsetzung

Tagungsvorsitz



Dr. Andrea Hemmi
Kommunikationsberaterin

Referentinnen und Referenten



Stefan Barmettler | Bilanz · **Krisen aus Journalistensicht**

Frank Bertisch | Kuoni Reisen · **Issue- & Risk-Management**

Marco Cortesi | Stadtpolizei Zürich · **Unglücksfälle und Verbrechen**

Wolfram Eberhardt | ABB · **CEO-Wechsel**



Wolfgang H. Inhester | Unternehmensberater · **Mercedes-«Elchtest»**

Marcus Knill | Kommunikationsberater · **TV-Auftritte in Krisen**

Urs Peter Naef | Migros-Genossenschafts-Bund · **Produkturrückrufe**

Werner Nuber | Schweizerische Bundesbahnen · **«Blackout» und SBB-Cargo**



Dr. Felix Räber | Novartis · **Pandemie-Vorsorge**

Kaspar Schuler | Greenpeace · **Campaging von NGOs**

Prof. Alexander von Ziegler | Schellenberg Wittmer · **Haftung und Schadenersatz**



Erfolgreiche Notfall- und Krisenkommunikation

Best practice: Ziele, Strategien und Umsetzung

Naturkatastrophen wie Hochwasser, Erdbeben, Lawinen oder Feuersbrünste, Krankheiten und Epidemien wie Sars oder die Vogelgrippe, Kriege und Terroranschläge, Unfälle und Gewalttaten, betriebliche Restrukturierungen, Massenentlassungen oder Rückrufe von fehlerhaften Produkten – Notfälle und Krisen können jederzeit auftreten, entweder langsam sich anbahnend oder überraschend und plötzlich. Kein Unternehmen, keine Behörde und keine Verwaltungsabteilung ist vor solchen Not- und Krisensituationen gefeit.

Um so entscheidender ist es, mögliche Problemfelder und Krisenpotenziale schon frühzeitig zu identifizieren, entsprechende Vorkehrungen zu treffen und so notfalls überlegt und zielgerecht handeln zu können. Die rechtzeitige Entwicklung einer detaillierten Strategie des Krisenmanagements, sowohl punkto Organisation als auch punkto interner und externer Kommunikation, ist dabei von zentraler Bedeutung.

Inhaltliche Schwerpunkte sind

- Diskussion möglicher Krisenszenarien
- Einzelne Fallbeispiele (Praxisreferate, Videosequenzen) und lessons learned
- Krisenschulung und Krisenübungen

Ihr Nutzen an dieser Fachtagung

An unserer Fachtagung erhalten Sie einen vertieften Einblick in die aktuellen Entwicklungen in der Notfall- und Krisenkommunikation. Sie profitieren von ausgewählten Praxisbeispielen aus den verschiedensten Bereichen. Wir unterstützen Sie dabei, die Krisenkommunikation in Ihrem Betrieb und Ihrer Verwaltungsabteilung gezielt anzupacken und für einen möglichen Ernstfall besser vorbereitet zu sein.

Unser Referententeam kennt die Bedürfnisse der Tagungsteilnehmer aus erster Hand. Nutzen Sie die Gelegenheit und nehmen Sie Ihre ganz persönlichen Fragen an unsere Veranstaltung mit und konfrontieren Sie die erfahrenen Fachleute direkt damit.

Zielpublikum

Diese Veranstaltung richtet sich an: Mitglieder des Verwaltungsrates, CEOs, Managing Directors und weitere Geschäftsleitungsmitglieder aus Grossunternehmen und KMU

und insbesondere:

- Kommunikationsverantwortliche aus den verschiedensten Branchen und aus der öffentlichen Verwaltung
- Projektverantwortliche aus den verschiedensten Bereichen
- Berater für Kommunikation, Sicherheit und Risikomanagement

Info-Telefon +41-43-444 78 71



Haben Sie Fragen zu dieser Veranstaltung?
Wir helfen Ihnen gerne weiter.

Dr. Matthias Wipf (Projektleitung)



Brigitte Sommerhalder (Projektassistentin)
E-Mail: brigitte.sommerhalder@euroforum.ch

Sponsoring & Exhibitions

Ihre Fragen zu den Ausstellungskapazitäten, der Zielgruppenanalyse sowie der Entwicklung Ihres individuellen Sponsoring-Konzeptes beantworten wir Ihnen gerne.



Milena Pohl Adler
(Sales Manager Sponsoring & Exhibitions)
Tel.: +41-43-444 78 62
E-Mail: milena.pohl-adler@euroforum.ch

Dienstag, 26. August 2008

8.50

Empfang bei Kaffee, Tee und Gipfeli
Ausgabe der Tagungsunterlagen

9.15

Begrüssung und Einführung durch die Tagungsvorsitzende
Dr. Andrea Hemmi, Unternehmens- und Kommunikations-
beraterin, The PR Company, Zürich

9.20

Krisenkommunikation: Auslöser, Entwicklung, Ausblick

- Was ist eine Krise – und wie erkenne ich sie rechtzeitig?
 - Auslöser und Entwicklung von Krisen
 - Rahmenbedingungen als Krisenverstärker – und Schlüsselfaktoren
- Dr. Andrea Hemmi**

9.50

Strompanne und Streik bei der SBB – Krisenkommunikation auf dem Prüfstand

- Die Krisenkommunikation als Spezialfall der Kommunikation
 - Strompanne und Streik bei SBB Cargo: interne und externe Krisenkommunikation in der Praxis
 - Wichtigste Erfahrungen und Erkenntnisse
- Werner Nuber**, Leiter Kommunikation, Schweizerische Bundesbahnen (SBB), Bern

10.40 Kaffee- und Kommunikationspause

11.10

Krisenkommunikation zwischen Fluggeschäft und Detailhandel

- Kommunikationsstrategien für schwierige Zeiten: Flugunfälle bei Swissair oder Produkterückrufe bei Migros – Krisenvorbereitung und Ernstfall
 - Kommunikation mit den verschiedenen Anspruchsgruppen: Mitarbeiter, Kunden, Medien
 - Praktische Empfehlungen für ein erfolgreiches Krisen- und Reputation Management
- Urs Peter Naef**, Mediensprecher, Migros-Genossenschafts-Bund (MGB), Zürich

12.00

Vorbereitung auf den Ernstfall (I): Issue- und Risk-Management

- Unternehmensweites Risk Management: Risikodefinition, Verantwortlichkeiten sowie Risikoerfassung und Risikoüberwachung
- Business Continuity Management: Die Geschäftstätigkeit im Krisenfall möglichst schnell wieder herstellen

- Issue Tracking und Monitoring: Umsetzung und Überwachung definierter Massnahmen

Frank Bertisch, Head Assurance Management, Kuoni Reisen Holding AG, Zürich

12.30 Gemeinsames Mittagessen

14.00

Vorbereitung auf den Ernstfall (II): Krisenhandbuch

- Gut gerüstet: Organisation von Infrastruktur und Ressourcen (Aufbauorganisation)
 - Lieber heute als morgen: Definition von Prozessen (Ablauforganisation)
 - Übung macht den Meister: effizientes Krisentraining
- Dr. Andrea Hemmi**

14.45

Unglücksfälle und Verbrechen – die Krisenkommunikation der Polizei

- Krisenkommunikation bei der Stadtpolizei Zürich: Ziele, Vorbereitung und Umsetzung
 - Wann kommuniziert die Polizei im Krisenfall? Wann die betroffene Organisation? Wie teilt sich die interne und externe Krisenkommunikation auf?
 - Aktuelle Fallbeispiele und Lehren daraus: Amoklauf in der ZKB-Chefetage, Zugunglück in Oerlikon, Brand im Zunfthaus, Kunstraub Bührle etc.
- Marco Cortesi**, Leiter Mediendienst, Stadtpolizei Zürich, Zürich

15.30 Kaffee- und Kommunikationspause

16.00

Pandemievorsorge in einem Grossunternehmen

- Wie wahrscheinlich ist eine Grippe-Pandemie?
 - Rechtzeitige Prävention: Wie bereitet sich ein Unternehmen auf eine solche Krise vor?
 - Konkrete Demonstration der bisher getroffenen Massnahmen bei Novartis
- Dr. Felix Räber**, Senior Public Relations Manager, Novartis International AG, Basel

16.40

Krisenkommunikation von Unternehmen – aus der Sicht eines Wirtschaftsjournalisten

Stefan Barmettler, Stv. Chefredaktor, Bilanz, Zürich

17.10 Schlussdiskussion 1. Tag

17.40

Ende des ersten Konferenztages

Mittwoch, 27. August 2008

8.50

Empfang bei Kaffee, Tee und Gipfeli

9.15

Begrüssung und Einführung durch die Tagungsvorsitzende
Dr. Andrea Hemmi

9.20

Campagning von NGOs – Wirkung und Lehren für die Unternehmenskommunikation

Kaspar Schuler, Geschäftsleiter, Greenpeace Schweiz, Zürich

10.10

Vorbereitung auf den Ernstfall (III): Krisenkommunikation

- Gewusst wie: die wichtigsten Do's und Don'ts
- Realität der Krisenkommunikation: Instrumente und Vorlagen
- Skandal in der Krise: die Kommunikation

Dr. Andrea Hemmi

11.00 Kaffee- und Kommunikationspause

11.30

Externe Krisenkommunikation: Medienauftritte unter der Lupe

- Aus der Praxis für die Praxis: Positive und negative Beispiele sowie Analysen von Medienauftritten aus den verschiedensten Branchen
- Krisenkommunikation und Medien: die wichtigsten Erkenntnisse und Tools für Führungskräfte

Marcus Knill, Kommunikationsberater und Coach, Uhwiesen ZH

12.30 Gemeinsames Mittagessen

14.00

CEO-Wechsel – und die Folgen für die Unternehmenskommunikation

- Verschiedene mögliche Krisenszenarien bei einem Industrieunternehmen – und Vorbereitungen zur Prävention oder erfolgreichen Bewältigung
- Die Rolle des Unternehmenssprechers bei einem CEO-Wechsel: Ziele, Strategien, Umsetzung – und die Krise als Chance
- Bedienung verschiedener Zielpublika: Prioritäten für die interne und externe Kommunikation

Wolfram Eberhardt, Leiter Group Media Relations, ABB Ltd., Zürich

14.50

Der Mercedes-«Elchtest» und weitere Krisen: Analysen, Konsequenzen, Lösungsansätze

- Analyse international bedeutender Krisen der letzten 20 Jahre: die Fallbeispiele Sandoz, Lufthansa, Vattenfall und Shell
- Der Mercedes-«Elchtest»: Synonym für den überraschenden Krisenfall – und für erfolgreiche Krisenbewältigung
- Krisen als Gefahr und Chance für ein Unternehmen: Erkenntnisse für erfolgreiche Krisenprävention und erfolgreiches Krisenmanagement

Wolfgang H. Inhester, Unternehmensberater, Crossroad Solutions, Ditzingen (D)

15.50 Kaffee- und Kommunikationspause

16.15

Die Rolle des Anwalts im Krisenmanagement – und die Zusammenarbeit mit der Kommunikationsabteilung

- Wenn die Krise zum Rechtsstreit wird – und dieser zu einer neuen Krise: Erfahrungen, Erkenntnisse und Lösungsansätze
- Fallbeispiel: MidAir Collision zweier Flugzeuge über Überlingen
- Praktische Tipps zu Haftung, Schadenersatz und Versicherung

Prof. Dr. Alexander von Ziegler, Partner, Schellenberg Wittmer Advokaturbüro, Zürich

17.00

Zusammenfassung der Tagung

- Lessons learned: die erfolgreiche Krisenkommunikation
- Fragen und Abschlussdebatte

Dr. Andrea Hemmi

17.30

Ende der Fachtagung & Networking-Apéro

EUROFORUM lädt Sie ganz herzlich zu einem Networking-Apéro ein. Nutzen Sie die Möglichkeit, die Diskussionen der Tagung in einem informellen Rahmen weiterzuführen, Erfahrungen auszutauschen und berufliche Kontakte zu knüpfen und zu vertiefen!

Stefan Barmettler ist seit 2006 Mitglied der Chefredaktion (seit 2008 stv. Chefredaktor) der Wirtschaftszeitung «Bilanz». Nach seinem Studium in Wirtschaftsgeschichte, Volkswirtschaft und Bundesstaatsrecht war er u.a. Redaktor bei der «LNN» und Ressortleiter Wirtschaft bei der «Weltwoche». Ab 1995 war Stefan Barmettler dann beim neu gegründeten Nachrichtenmagazin «Facts» als Ressortleiter Wirtschaft, als USA-Korrespondent und als Chefredaktor tätig.

Frank Bertisch ist seit 2005 Head Assurance Management der Kuoni Reisen Holding AG in Zürich und als solcher auf Issue- und Risk-Management spezialisiert. Nach Studien in Betriebswirtschaftslehre an der Universität Bern war er u.a. als Senior Auditor bei der Zurich Financial Services (ZFS) tätig. Zuletzt wirkte Frank Bertisch drei Jahre als Engagement Manager und Vizedirektor im Bereich Internal Audit Services für KPMG Fides Peat in Zürich.

Marco Cortesi ist seit 1992 als Mediensprecher (und seit 2007 als Leiter Mediendienst) der Stadtpolizei Zürich tätig. Nach der Ausbildung zum Polizeibeamten war er zuerst bei der Sicherheits- und Kriminalpolizei der Stadt Zürich engagiert und bildete sich berufsbegleitend zum PR-Fachmann weiter. Als Kommunikationsverantwortlicher der Stadtpolizei hat Marco Cortesi u.a. die Amoktat in der ZKB-Filiale Zürich-Enge, das Zugunglück in Oerlikon und den Bührl-Kunstraub aus nächster Nähe begleitet.

Wolfram Eberhardt ist seit 2002 Leiter Group Media Relations beim Technologiekonzern Asea Brown Boveri (ABB) in Zürich. Nach Studien in Geschichte, Publizistik und Katholischer Theologie an der Universität Münster (D) arbeitete er zunächst als freier Radiojournalist und war dann als Pressesprecher des Deutschen Roten Kreuzes und als Leiter Presse für ABB Deutschland tätig. Unlängst wurde Wolfram Eberhardt von den Schweizer Wirtschaftsjournalisten zum «Pressesprecher des Jahres» gekürt.

Dr. Andrea Hemmi ist seit 2008 Geschäftsführerin der Kommunikationsagentur The PR Company in Zürich. Zuvor war die promovierte Germanistin als PR-Beraterin bei Trimedia Communications, als Mediensprecherin beim Fernsehsender TV 3, als Kommunikationschefin von McDonald's Schweiz und zuletzt als Kommunikationschefin der Kuoni Reisen Holding AG tätig. Bei Kuoni sammelte Andrea Hemmi, u.a. beim Tsunami, verschiedenen Attentaten und Naturkatastrophen, ausgiebig Erfahrung in Krisenkommunikation.

Wolfgang H. Inhester berät mit seiner Firma Crossroad Solutions Unternehmen in ganz Europa. Nach Studien in Wirtschaftswissenschaften und Germanistik war er u.a. bei der Adam Opel AG in den Bereichen Organisation und Kommunikation (ab 1989 Leiter Unternehmenskommunikation) tätig. Von 1992 bis 2001 wirkte Wolfgang Inhester dann als Direktor Globale Kommunikation bei Mercedes-Benz, war an vorderster Front mit dem misslungenen «Elchtest» der Mercedes-A-Klasse konfrontiert und referiert heute regelmässig zum Thema Krisenmanagement.

Marcus Knill ist selbständiger Kommunikationsberater (Knill+Knill) in Uhwiesen ZH. Nach einigen Jahren als Sekundarlehrer absolvierte er verschiedene Zusatzstudien im In- und Ausland und wirkt nun seit mehr als 20 Jahren als Coach, Berater und Seminarleiter für Kaderleute (Medientrainings, Medienassessments) sowie an Universitäten und Fachhochschulen (u.a. ETH Zürich, Universität Klagenfurt). Marcus Knill ist Autor von Fachbüchern und zahlreicher Fachbeiträge im Kommunikationsbereich.

Urs Peter Naef ist seit 2002 Stv. Leiter Corporate Communications und Mediensprecher des Migros-Genossenschafts-Bundes (MGB). Nach seiner Ausbildung an der Ringier-Journalistenschule war er für verschiedene Zeitungen tätig und gründete anschliessend eine eigene Kommunikationsagentur. Zuletzt war Urs Peter Naef 1993 bis 1996 als Leiter Information, Sponsoring und Event-Marketing bei der Warenhauskette Jelmolli sowie 1997 bis 2001 als Mediensprecher und Verantwortlicher für Krisenkommunikation bei der SAirGroup (Swissair) tätig.

Werner Nuber ist seit 2000 Chef des Zentralbereichs Kommunikation der Schweizerischen Bundesbahnen (SBB). Die berufliche Laufbahn begann der promovierte Historiker und Germanist in der Pharmamarketing-Agentur Dr. Schlegel in Baar ZG. Nach seiner Ausbildung zum eidg. dipl. PR-Berater führte Werner Nuber dann von 1990 bis 1994 den Bereich Öffentlichkeitsarbeit der PTT, anschliessend leitete er während sechs Jahren die Corporate Communications von Telecom PTT und Swisscom.

Dr. Felix Räber ist seit 1997 in der Kommunikationsabteilung von Novartis International in Basel tätig, lange Zeit als Leiter der Medienstelle und heute u.a. zuständig für die Kommunikation im internen Ereignis-Management-System. Nach Studien in Neurobiologie hatte er verschiedene Positionen im Bereich Wissenschaftskommunikation und Medizinischem Marketing inne. Vor seinem Wechsel zu Novartis wirkte Felix Räber im Bereich Corporate Communications und Investor Relations bei Roche.

Kaspar Schuler ist seit 2001 Geschäftsführer von Greenpeace Schweiz in Zürich. Nach seiner Ausbildung zum Kaufmann arbeitete er u.a. als freier Journalist für verschiedene Medien, war lange Jahre im Sommer als Senn und Rinderhirt auf Alpen unterwegs, führte den Bündner Umweldachverband und war in der Entwicklungszusammenarbeit in Rumänien tätig. Kaspar Schuler kennt die Mechanismen des Campagning und ihre Wirkung auf die Medien und die betroffenen Unternehmen bestens.

Prof. Dr. Alexander von Ziegler, LL.M., Rechtsanwalt, ist seit 1993 Partner in der Anwaltskanzlei Schellenberg Wittmer in Zürich. Nach Studien an der Universität Zürich, Weiterbildung in New Orleans (USA) und verschiedenen Praktika in der Versicherungs- und Bankenbranche, ist er seit 1988 bei Schellenberg Wittmer (früher: Schellenberg & Haissly) tätig. Alexander von Ziegler befasst sich, u.a. beim Flugzeugunglück in Überlingen (D), intensiv mit Fragen von Haftung, Schadenersatz und Versicherung.

37 VM

So melden Sie sich an

Bitte verwenden Sie möglichst diese Seite als Anmeldeformular, ggf. in Kopie.

per Fax: +41-43-444 78 79
via E-Mail: anmeldungch@euroforum.com
im Internet: www.euroforum.ch
schriftlich: EUROFORUM Handelszeitung Konferenz AG
Postfach/Förlibuckstrasse 70, CH-8021 Zürich

Adressänderungen

per Telefon: +41-43-444 78 70
per Fax: +41-43-444 78 80
per E-Mail: infoch@euroforum.com

Weitere Fragen zu dieser Tagung?

Dr. Matthias Wipf (Projektleitung)
Brigitte Sommerhalder (Projektassistenz), Tel.: +41-43-444 78 71
E-Mail: brigitte.sommerhalder@euroforum.ch

- Ja, ich/wir nehme(n) teil am 26. und 27. August 2008 zum Preis von CHF 2790.– zzgl. MwSt. pro Person [P5100365M012]
- Ich kann nicht teilnehmen. Bitte senden Sie mir die Tagungsunterlagen zum Preis von CHF 590.– zzgl. MWSt. (Lieferbar ca. 2 Wochen nach der Veranstaltung)
- Bitte informieren Sie mich über Ausstellungs- und Sponsoringmöglichkeiten
- Bitte korrigieren Sie meine Adresse wie angegeben:

Name-1: _____
Position: _____
Abteilung: _____

Name-2: _____
Position: _____
Abteilung: _____

Firma: _____
Ansprechpartner im Sekretariat: _____
Adresse: _____
Tel.: _____ Fax: _____
E-Mail: _____

Beschäftigtenanzahl an Ihrem Standort

bis 20	21-50	51-100	101-250	251-500	501-1000	1001-5000	über 5000
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Rechnung an (Name): _____
Abteilung: _____
Adresse: _____

Datum, Unterschrift: _____

Termin und Ort

Dienstag und Mittwoch, 26. und 27. August 2008
Hotel Astoria Luzern
Pilatusstrasse 29, CH-6002 Luzern
Telefon: +41-41-226 88 88, Fax: +41-41-210 42 62
www.astoria-luzern.ch

Ihre Zimmerreservierung

Im Tagungshotel steht ein begrenztes Zimmerkontingent zur Verfügung. Bitte nehmen Sie die Zimmerreservierung direkt im Hotel unter dem Stichwort «EUROFORUM-Veranstaltung» vor.

Teilnahmebedingungen

Der Teilnahmebetrag für diese Veranstaltung inklusive Tagungsunterlagen, Mittagessen und Pausengetränken ist nach Erhalt der Rechnung fällig. Nach Eingang Ihrer Anmeldung erhalten Sie eine Bestätigung. Die Stornierung (nur schriftlich) ist bis 14 Tage vor Veranstaltungsbeginn kostenlos möglich, danach wird die Hälfte des Teilnahmebetrages erhoben. Bei Nichterscheinen oder Stornierung am Veranstaltungstag wird der gesamte Teilnahmebetrag fällig. Gerne akzeptieren wir ohne zusätzliche Kosten einen Ersatzteilnehmer. Programmänderungen aus dringendem Anlass behält sich der Veranstalter vor.

EUROFORUM

Handelszeitung

Die EUROFORUM Handelszeitung Konferenz AG mit Sitz in Zürich ist ein Gemeinschaftsunternehmen der Verlagsgruppe Handelszeitung und der EUROFORUM Gruppe und gehört zu den führenden Veranstaltern von Management-Tagungen und -Seminaren in der ganzen Schweiz. Die Verlagsgruppe Handelszeitung ist Herausgeberin der «Handelszeitung» sowie von sieben Wirtschaftszeitschriften. Der Name EUROFORUM steht in Europa für hochwertige Kongresse, Seminare und Workshops. Ausgewählte, praxiserfahrene Referenten berichten zu aktuellen Themen aus Wirtschaft, Wissenschaft und Verwaltung.

www.euroforum.ch

www.handelszeitung.ch