

LEITFADEN

KRISENKOMMUNIKATION FÜR TOURISMUS-ORGANISATIONEN

- INHALTSÜBERSICHT -

Laurich & Kollegen

Ruhrstraße 11A

22761 Hamburg

Tel. 0049 40 752577 990

E-Mail info@laurich-kollegen.de

www.laurich-kollegen.de

Inhaltsverzeichnis

Inhalt

Revisionen und Dokumentpflege	1
Inhaltsverzeichnis	2
1. Einleitung und Zielsetzung dieses Leitfadens	3
2. Die Krise, ihr wahrscheinlicher Ablauf und mögliche Eskalationsstufen.....	7
3. Adressaten	11
4. Adressatenspezifische Grundfunktionen und Rollen	13
4.1 Krisenkoordinator der TO/Kontaktpunkt der TO zum eigentlichen Krisenstab	15
4.2 Zentrale Medienstelle/Pressesprecher	19
4.3 Social-Media-Beauftragter.....	22
4.4 Verantwortlicher für Kommunikation mit touristischen Dienstleistern und Touristen ..	25
4.5 Verantwortlicher für Kommunikation mit Politik, Verwaltung und internen Stellen	28
5. Erste Schritte, Darksite und Textbausteine	30
6. Erfahrungen und Empfehlungen	36
Das Zusammenspiel mit juristischen Experten.....	36
Der Umgang mit Social Media in der Krise	37
Empfehlungen für die Nachbereitung einer Krisensituation.....	39
7. Implementierung und nächste Schritte	41
Anlagen	43
Interne Kontaktstellen	44
Externe Kontaktstellen	45



Zielsetzung dieses Leitfadens

Tourismus-Organisationen (TOs) oder touristische Dienstleister stehen im Falle einer touristisch relevanten Krise vor der Aufgabe, bei der Bewältigung der Gesamtsituation kommunikativ zu unterstützen, die von ihnen betreute (touristische) Klientel zeitnah und angemessen zu informieren und die Ereignisse in tourismuswirtschaftlicher Hinsicht einzuordnen. Das Ziel ist es, zur Aufarbeitung der Situation beizutragen sowie mittelfristig Reputationsschäden und damit einhergehende wirtschaftliche Folgen für die touristische Destination möglichst zu verhindern.

Mit dem Ziel, einen Leitfaden für den professionellen Umgang mit einer Krise zu erhalten, sind im Herbst 2016 der Deutsche Tourismusverband im Auftrag von 14 Landesmarketing-Organisationen an Laurich & Kollegen herangetreten. Das vorliegende Dokument ist eine adaptierte Variante dieses Krisenkommunikationsleitfadens (KKL), der aus dieser Zusammenarbeit entstanden ist. Es soll nun auch anderen interessierten Tourismus-Organisationen zur Verfügung stehen.

Autoren

Laurich & Kollegen

Dorthe March, Matthias Burkard, Dr. Frank Laurich

Ruhrstraße 11 A

22761 Hamburg

Tel: 040 752577 990

E-Mail: info@laurich-kollegen.de

www.laurich-kollegen.de

Copyright:

Die in diesem Leitfaden entwickelten Inhalte und Werke sind geistiges Eigentum von Laurich & Kollegen Communication Consultants und unterliegen dem deutschen Urheber- und Leistungsschutzrecht. Sie wurden an 14 am Ausschreibungsprozess beteiligte Landes-Tourismus-Organisationen zur Individualisierung und internen Nutzung lizenziert.

Mit dieser adaptierten, auf Bedarfe weiterer Tourismus-Organisationen zugeschnittenen Version erwirbt auch der weitere Lizenznehmer das Recht zur ausschließlich internen Nutzung.

Jede weitere vom deutschen Urheber- und Leistungsschutzrecht nicht zugelassene Verwertung bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung und Lizenzierung der Rechteinhaber. Insbesondere die ganze oder teilweise Vervielfältigung sowie jede Weitergabe an Dritte ist nicht gestattet. Dies gilt auch für den jeweiligen Gesellschafter- wie Konsolidierungskreis sowie weitere touristische oder anderweitige Marketingorganisationen auf Landes-, Kommunal- oder Stadtebene, denen dieser Leitfaden nicht lizenziert wurde.