



consult

Krisenmanagement mit System

Rat und Unterstützung für den Krisenfall



Fotonachweis: Titel Fotolia @Sergey Nivens / Seiten 6 Adobe Rawpixel Ltd. / Seite 9 Adobe Phovoir  
Seite 10 Adobe @georgecmclittle / Seite 11 Adobe Jacob Amenthorp Lund / Seiten 12, 13, 17 Ruth Klapproth  
Seiten 15, 20 Fotolia @tashtuvango / Seite 19 Adobe @ Lucky Business

## CKK Consult

Rat und Unterstützung für den Krisenfall ist die Kernkompetenz der CKK Consult.

Wir beraten Sie beim Aufbau oder bei der Weiterentwicklung Ihres Krisenmanagementsystems ebenso wie bei der Bewältigung einer Krisensituation.

Darüber hinaus unterstützen wir Sie und Ihr Team jederzeit bei der Planung und Umsetzung der Krisenkommunikation, für die oftmals kurzfristig zusätzliches fachkundiges Personal benötigt wird.

Unser Know-how geben wir gerne an Sie und Ihr Team weiter. Systematische Vorbereitung, praxisorientierte Trainings und realitätsnahe Übungen sind die Basis für eine erfolgreiche Krisenbewältigung.

Was in anderen Ländern oftmals kaum Krisenrelevanz hat, kann in Deutschland zur Krise führen. CKK Consult konzentriert sich auf den deutschsprachigen Raum, mit dessen Herausforderungen wir bestens vertraut sind. Internationale Unternehmen, die sich auf diesem Markt bewegen, wissen unsere fokussierte Krisenmanagement-Beratung und -Unterstützung zu schätzen.



# Leistungen der CKK Consult

## Krisenprävention

- Krisenmanagementsysteme
- Krisenkommunikationsberatung
- 24/7 Krisenmanagementsupport
- eCRISMA®
- Krisenübungen

## Krisenintervention

- Beratung im Ereignisfall
- Ereigniskommunikation
- Echtzeit-Monitoring

## Trainings & Seminare

- Medientrainings
- Führen von Einsatzstäben
- Krisenmanagement-Workshops



# Krisenprävention

Welches Ereignis auch immer zur Krise führt – die Anforderungen an das Krisenmanagement sind weitgehend gleich. Deshalb ist es möglich, sich gezielt darauf vorzubereiten, Krisen zu vermeiden oder sie zu bewältigen.

Wer sich vorbereitet, hat im Ereignisfall ausreichend Ressourcen zu Verfügung, um wirksam agieren zu können. Denn die Ressource, die im Krisenfall am ehesten fehlt, ist Zeit.

Zur Krisenprävention gehören daher Risikoanalyse, Aufbau eines Krisenstabs, ein Krisenmanagementhandbuch, Konzepte für die Ereigniskommunikation, Stabs- und Einsatzübungen sowie Kommunikations- und Medientrainings. Wir beraten und unterstützen Sie dabei.

# Krisenmanagement mit System

## Krisenmanagement-Check

Ist Ihre Organisation in der Lage, eine Krisensituation zu meistern? Der Krisenmanagement-Check der CKK gibt Ihnen detailliert Antwort auf diese Frage.

Mit überschaubarem Aufwand prüfen wir Ihre Krisenmanagementorganisation. Unsere Empfehlungen helfen Ihnen, den Aufbau und die Abläufe des Krisenmanagements zu optimieren.

## Organisationshandbuch Notfall- und Krisenmanagement

Ihre Organisation verfügt bereits über ein dokumentiertes Krisenmanagementsystem?

CKK erarbeitet Organisationshandbücher für das Notfall- und Krisenmanagement.

In vielen Fällen reicht es aus, bestehende Notfallmanagementsysteme um Aspekte des Krisenmanagements zu erweitern.

Unser Aktualisierungsdienst entlastet Ihre Mitarbeiter und stellt sicher, dass die Regelwerke up to date sind.





## Recoveryplanung

Nach der Krise ist vor der Krise. Auf dem Weg aus dem Krisenmodus in den Normalbetrieb sollten Sie die Chance nutzen, Erkenntnisse aus dem aktuellen Ereignis aufzuarbeiten und Ihre Krisenmanagement-Organisation zu optimieren.

CKK Consult begleitet Sie bei der Analyse nach dem Ereignis und bei der Recoveryplanung. Diese betrifft die Managementorganisation mit Personalressourcen, Prozessen und Infrastruktur, den Trainingsplan und die Aktualisierung der Regelwerke.

Darüber hinaus beraten wir Sie bei der Planung und Umsetzung der eventuell erforderlichen Kommunikationsmaßnahmen, die den guten Ruf Ihres Unternehmens und seiner Leistungen wiederherstellen.



## Internet als Krisen-Seismograph

Das Internet ist heute der wichtigste Seismograph für kritische Entwicklungen. In den Online-Medien der Nachrichtenagenturen und Presseverlage, in Weblogs und in den Sozialen Medien – überall werden in kürzester Zeit Informationen, Spekulationen und Meinungen verbreitet.

CKK Consult betreibt für Sie gezieltes Internetmonitoring zu Unternehmens- und Branchenthemen. Wir identifizieren frühzeitig Themen, die Ihrem Unternehmen oder Ihrer Branche schaden können. Oder wir verfolgen gezielt Entwicklungen, die für Ihr Geschäft relevant sind.

Mit einem individuellen Monitoring-Konzept, das CKK Consult gemeinsam mit Ihnen ausarbeitet, sind Sie stets auf dem Laufenden. Wir liefern Ihnen zu den Themen Handlungsempfehlungen, damit Sie sich rechtzeitig auf kritische Entwicklungen einstellen können.



## Überall und jederzeit: eCRISMA®

Notfall- und Krisenmanagement beschränkt sich nicht immer auf die Unternehmenszentrale, sondern muss parallel auch in einer Betriebsstätte im In- und Ausland oder an einem weit entfernten Ereignisort realisiert werden.

Nicht überall sind dann Unterlagen in Ordnern, Handakten und großformatige Pläne griffbereit.

CKK Consult hat für diese Fälle eCRISMA® entwickelt, mit dessen Hilfe Sie und Ihr Team schnell, überall und zu jeder Zeit mit jedem internetfähigen Endgerät Zugriff auf tagesaktuelle Arbeitsunterlagen haben. Übersichtlich strukturiert und einfach zu handhaben ist eCRISMA® das zeitgemäße Notfall- und Krisenmanagement-Werkzeug für Krisenstäbe und Einsatzteams.

Mit dem integrierten Aktualisierungsdienst der CKK Consult sind die Unterlagen kurzfristig und dokumentübergreifend uptodate. Die Dokumente stehen auf sicheren Servern kennwortgeschützt bereit – auch dann, wenn Ihr Unternehmensnetzwerk ereignisbedingt ausfällt.

Gern demonstrieren wir Ihnen eCRISMA® ausführlich mit allen Leistungsmerkmalen und Anwendungsbeispielen. Mehr dazu im Internet unter [www.eCRISMA.de](http://www.eCRISMA.de)



## Praxisnahe Übungen

Realitätsnahe Krisensimulationen sensibilisieren für die Herausforderungen des Krisenmanagements, trainieren Führungskräfte und Mitarbeiter, frischen Kenntnisse auf und zeigen Schwachstellen.

CKK Consult hat langjährige praktische Erfahrung mit der Planung und Durchführung von Übungen unterschiedlicher Größenordnungen – von der halbtägigen Simulation der ersten Einsatzstunden bis hin zu mehrtägigen Übungen an mehreren Standorten auf nationaler und internationaler Ebene.

Wir planen Übungen anhand realistischer branchenspezifischer Szenarien. Ein erprobtes Team, das die Aktionen unterschiedlichster Anspruchsgruppen simuliert, führt die Einsatzkräfte durch das Szenario.

Fachleute der CKK Consult analysieren dabei die Leitung und Organisation des Krisenmanagements und geben Handlungsempfehlungen zur Optimierung der Aufbau- und Ablauforganisation sowie der Ereigniskommunikation.



## Krisenintervention

Experten der CKK Consult beraten und unterstützen Ihren Krisenstab oder Ihre Kommunikationsabteilung im Ereignisfall.

### Unsere Interventionsleistungen im Überblick:

- Krisenmanagementberatung für Krisenstab, Vorstand und Geschäftsführung
- Unterstützung bei der Organisation des Krisenmanagements
- Analyse von Unternehmensentscheidungen hinsichtlich ihrer kommunikativen Wirkung
- Entwicklung von Botschaften für die Ereigniskommunikation
- Kontakte zu den Medien, Interviewbetreuung
- Pressearbeit
- Medienmonitoring

# Beratung bei der Krisenbewältigung

## Krisenmanagementberatung

Praktische Erfahrung ist unabdingbar für das Krisenmanagement. Unsere Berater verfügen über langjährige Praxis bei der Bewältigung von Krisen in unterschiedlichen Branchen. Dieses Know-how ergänzt Ihr unternehmensspezifisches Wissen und gibt Ihnen Sicherheit bei kritischen Entscheidungen.

## Coaching der Einsatzleiter

In Entscheidungsprozessen ist es hilfreich, einen geschulten und praxiserprobten CKK-Coach als kompetenten Partner an Ihrer Seite zu haben. Ordnen Sie im Gespräch mit dem Coach Ihre Überlegungen, erörtern Sie Fallstricke und Alternativlösungen, diskutieren Sie Vorgehensweisen und profitieren Sie von den Erfahrungen des CKK-Consult-Teams.

## Krisenkommunikationskonzepte

Zentrales Instrument des Krisenmanagements ist die Ereigniskommunikation. Betroffene Bürger, Mitarbeiter, die Presse, Behörden, Politik und weitere Zielgruppen müssen schnell mit Informationen über das Ereignis versorgt werden. Damit der Spekulation der Nährboden entzogen wird.

Kommunikationsfachleute der CKK Consult beraten Sie bei der Konzeption und der Umsetzung der Ereigniskommunikation. Sie überprüfen operative Unternehmens-Entscheidungen auf ihre kommunikative Wirkung und geben Empfehlungen, wie Unternehmenspositionen wirkungsvoll positioniert werden können.



## Krisenmanagement-Support rund um die Uhr

Nur wenige Unternehmen können ein Team von Kommunikationsfachleuten speziell für den Einsatz im Krisenfall vorhalten.

Mit einem 24/7-Bereitschaftsdienst deckt CKK Consult solchen Personalspitzenbedarf ab.

- Erfahrene Kommunikationsexperten beraten Sie bei der Planung und Umsetzung der Krisenkommunikation.
- Echtzeit-Monitoring im Internet sorgt dafür, dass Sie sofort erfahren, wenn sich kritische Themen im Umfeld des Ereignisses entwickeln. Sie können dann gezielt darauf reagieren.
- CKK verstärkt bei Bedarf Ihre Pressestelle: Presstexte und Statements entwerfen, Pressemitteilungen versenden und vieles mehr gehört zu den Leistungen, die Sie rund um die Uhr abrufen können.







## Trainings & Seminare

In Krisenzeiten ist Führungshandeln gefordert.

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind oftmals stark verunsichert, suchen nach Führung. Die Führungskraft muss sich mit Mut und Entschlossenheit vor ihr Team stellen. Gefordert sind Führen von vorne, ein beispielgebendes Vorbild und die Fähigkeit, Entscheidungen zur Lösung der Situation zu treffen.

Ein Schwerpunkt im Portfolio der CKK Consult bilden intensive Trainings und praxisorientierte Seminare für Vorstände, Geschäftsführer, Leiter von Notfall- und Krisenstäben und Pressesprecher.

## Medientrainings für Führungskräfte

Auftritte vor Kamera und Mikrofon bieten Ihnen die Möglichkeit, Ihren Standpunkt, Ziele und Botschaften prominent zu positionieren und – besonders wichtig in Krisenzeiten – Gerüchten und Spekulationen entgegenzutreten, um Vertrauensverluste zu vermeiden.

Ein sympathischer, glaubwürdiger Auftritt wird nicht allein von Charisma und Persönlichkeit bestimmt. Wichtig ist auch das „Handwerk“, das bei unseren intensiven Medientrainings vermittelt wird.

CKK-Cheftrainer Jorge Klapproth trainiert Führungskräfte und Kommunikationsverantwortliche in den Bereichen Krisenmanagement, Krisen- und Strategische Kommunikation und bereitet sie auf öffentliche Auftritte vor.

Jedem Medientraining wird ein realistisches Szenario aus dem beruflichen Umfeld zugrunde gelegt, das auf die konkreten Erfordernisse der Teilnehmer abgestimmt wird.

Für die Trainings steht ein professionelles Kamerateam mit mobilem Fernsehstudio zur Verfügung.





## Krisenmanagement-Trainings

In Krisensituationen bestimmen oftmals Stress und Hektik das Geschehen. Die Einsatzkräfte müssen unter extremem Druck Aufgaben erledigen, die häufig nichts mit ihrem Arbeitsalltag zu tun haben. Dies gelingt nur geschulten, gut trainierten Personen.

CKK Consult setzt deshalb auf ein umfangreiches, eng an die Erfordernisse des Krisenmanagements angepasstes Trainingsprogramm. Es richtet sich an alle Ebenen des Unternehmens – vom Pförtner über die operativen Einsatzkräfte bis hin zum Management.

Dabei haben wir das gesamte System im Blick, damit die Trainingsteilnehmer nicht nur auf ihre eigentlichen Aufgaben geschult werden, sondern auch erfahren, wie die einzelnen Segmente des Krisenmanagements ineinandergreifen.



## Krisenmanagement-Hotline

CKK Consult bietet rund um die Uhr Rat und Unterstützung im akuten Krisenfall. Der 24/7-Bereitschaftsdienst aktiviert für unsere Kunden

- Echtzeit-Monitoring des Internets
- Kommunikationsberatung (telefonisch / vor Ort)
- Unterstützung der Pressestelle

## eCRISMA®

Das internetgestützte Notfall- und Krisenmanagement-Werkzeug der CKK [www.eCRISMA.de](http://www.eCRISMA.de)

## Kontakt

CKK Consult OHG  
Burscheider Straße 386  
51381 Leverkusen  
[www.ckk-consult.de](http://www.ckk-consult.de)  
Fon +49.2171.39840-10  
Fax +49.2171.39840-20  
[info@ckk-consult.de](mailto:info@ckk-consult.de)

