

# Baby's First Meal

Fallbeispiel 2



# Überblick

01

Krisenart

02

Krisenverlauf

03

Bezugsgruppen

04

Krisen-  
kommunikation

05

Maßnahmen

06

Worst-Case-Szenario  
& positive Effekte

# Krisenart

- Unternehmenskrise -> Produktskandal
- Gesundheits- und Sicherheitsrisiko (Fremdkörper)
- Verletzung Verbrauchererwartungen & Vertrauen
- Reputationsschäden & rechtliche Konsequenzen

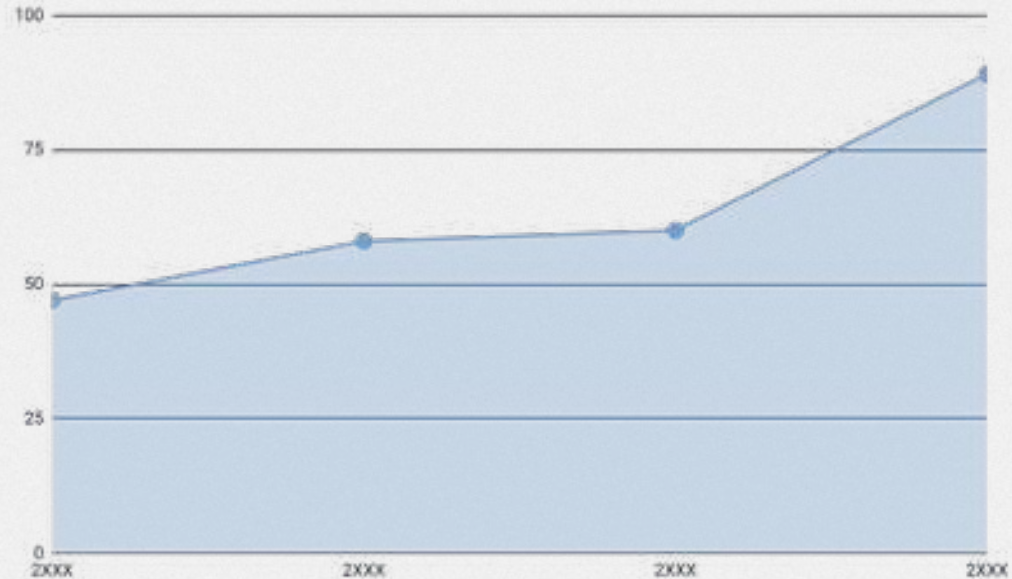




# Krisenverlauf

## AKUTE KRISE

- Unerwartet & schnelle Entwicklung
- Große Unsicherheit & Chaos
- Emotionale Reaktionen
- Flexibilität & Anpassung ist gefragt



# Bezugsgruppen

## Babys & Eltern

- Direkt betroffen
- Vertrauensverlust
- Starke Konsequenzen

## Unternehmen (BFM)

- Image schützen
- Maßnahmen ergreifen
- Empathi zeigen (Interview)

## Mitarbeiter/innen

- Werte werden nicht gelebt
- „Quantität vor Qualität“
- Ausgrenzung - Alltag

## Investoren

- Finanzielle Verluste
- “Clean Supply-Chain”
- Negativer Einfluss

## Medien

- Öffentliche Meinung
- Shitstorm
- Ruf weiter schädigen

## Gesundheitsbehörde

- In Krise involviert
- Eventuelle Strafen
- Genaue Analyse  
(Sicherheit & Gesundheit an erster Stelle)

# Krisenkommunikation - Verlauf



## Vorbereitung

01 Früherkennung

Regelmäßige  
Kontrollen

02 Notfallplanung

Notfallplan  
(klare Schritte

## Reaktion

03 Sofortige  
Untersuchung

Krisenmanagement

04 Kommunikation

Infos geben &  
Kontaktaufnahme

04 Stellungnahme

Öffentliche  
Aufklärung



# Krisenkommunikation

Akut und Hot



## Intern

- Betriebsversammlung
- Intranet
- MA informieren (Krisen- und Risikomanagement)
- Ruhe ausstrahlen



## Extern

- Medienansprache auf allen Kanälen
- Krisenhotline
- Geschwindigkeit & Professionalität
- Einbinden in Pressekonferenz

# Langfristige Maßnahmen

1

## Produktüberarbeitung

Qualitätskontrollen, um Wiederholung zu vermeiden

2

## Kundenkompensation

Produktrückrufe, um Vertrauen wieder herzustellen

3

## Langfristige PR-Strategie

Langfristige PR-Strategie, positiven Ruf zu stärken



# Krisenkommunikation - Bezugsgruppen



## Eltern & Babys

- Kontaktaufnahme mit Frau Fitzgerald
- Kundenservice für besorgte Eltern
- Aktive Nutzung von Social Media (Livestreams)



## Gesundheitsbehörde

- Sofortige Meldung
- Regelmäßige Updates
- Kooperation



## Medien

- Pressemitteilungen
- Pressekonferenz
- Medien-Interviews

# Krise vermeiden

- Effektive Qualitätskontrollen
- Schulung der Mitarbeiter
- Schnelle Reaktion auf Reklamationen
- Stärkung der Kommunikationskanäle



# Worst-Case-Szenario

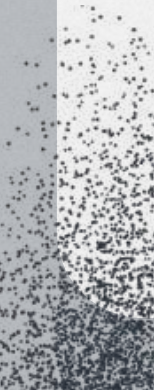

- Massiver Imageverlust
- Verlust von Marktanteilen
- Rechtliche Konsequenzen
- Langfristige finanzielle Auswirkungen





# Positive Effekte - Krise

- Verbesserung Qualitätskontrolle
- Stärkung Krisenmanagement
- Krise gut gelöst - Ruf als sicherer Hersteller
- Stärkung der Kundenbeziehung
- Innovative Lösungen



Danke für Ihre  
Aufmerksamkeit!