



# Krisenmanagement und Krisenkommunikation

Führung und Kommunikation in ausserordentlichen Lagen

Massgeschneidertes Krisenmanagement aufbauen, einführen, trainieren

Krisenmanagement-Handbuch und Tools

Krisenmanagement Konzept

Cyber Krisenmanagement Konzept

Krisenkommunikationskonzept

Medientraining und Coaching

Beratung / Coaching mit Weitsicht und Expertise seit 1988

[www.krisenmanagement-katastrophe.com](http://www.krisenmanagement-katastrophe.com)

**RM**  
**Risk Management**  
Security & Risk Management Consultants

Mitglied SSI Schweizerische Vereinigung von unabhängigen Sicherheitsingenieuren und -beratern

# Ihr Partner für höchste Krisenmanagement Ansprüche.

Langfristige und vertrauensvolle Beziehungen zu unseren Kunden sind das Fundament für unseren Erfolg. Darum sind Qualität und Integrität über unser gesamtes Dienstleistungsangebot hinweg von äusserster Wichtigkeit. Wir wollen in einem stark umkämpften Umfeld führend sein. Dafür leben wir eine High-Performance-Kultur. Das heisst, dass wir an uns täglich den Anspruch stellen, Fachwissen und Leistung mit Sozialkompetenz zu vereinen. Wir pflegen einen offenen und ehrlichen Umgang und sind bestrebt, unsere Ergebnisse stets

durch die Augen unserer Kunden zu betrachten. Für uns ist klar: Indem wir für unsere Kunden Mehrwert schaffen, tun wir dies auch immer für uns selbst.

*«So individuell und vielfältig wie Ihre Bedürfnisse sind unsere Beratung und Lösungen.»*

**Krisenmanagement / Cyber Krisenmanagement und  
Krisenkommunikation**  
sind unsere Leidenschaft.

# Krisenmanagement und Führen unter erschwerten Bedingungen als unverzichtbarer Bestandteil guter Unternehmensführung

## **Krisenmanagement und regelmässiges Training des Krisenstabs: Ein "Muss" für jedes Unternehmen**

Effektive Vorbereitung auf Krisen ist aufgrund der veränderten weltweiten Bedrohungslage (Klimawandel, Naturkatastrophen, internationaler Terrorismus, Pandemien, Stromausfall, Cyber Angriffe, usw.) inzwischen überall auf der Welt ein Muss. Das gilt besonders für die Management-Ebene der Unternehmen. Die Frage ist jedoch: Für welche wesentlichen Szenarien soll man sich organisatorisch und technisch vorbereiten bzw. fit trainieren?

In einem guten und effektiven Krisenmanagement sind mindestens die folgenden Szenarien notfallmässig organisiert und trainiert. Dabei ist ein professionelles Alarmmanagement und Alarmsystem äusserst wichtig und unerlässlich.

## **Meistens fehlen vernetzte, übergeordnete Überlegungen zu Ausfallszenarien und Krisensituationen**

In vielen Unternehmen fehlen Überlegungen und Eventualplanungen wie zum Beispiel umzugehen ist bei.

- einem Blackout oder einer Strommangellage
- einem Total- oder Teilausfall eines betriebswichtigen Standorts
- einem Ausfall eines Single Sourceders (z.B. ICT Provider, Produktlieferant, usw.)
- einem Ausfall von betriebswichtigen Anlagen oder Werkzeugen
- einem Cyber Angriff auf die eigene IT
- einem Cyber Angriff auf betriebswichtige Haus-/ Infrastrukturtechnik- und Produktions-Anlagen
- einem Amoklauf (eigene Mitarbeitende oder Drittperson)



# Massgeschneidertes Krisenmanagement und Krisenkommunikation für Ihr Unternehmen

Ein wirksames Krisenmanagement im Unternehmen ist das Gebot der Stunde und muss massgeschneidert sein. Doch bei der Krisenmanagement Umsetzung sind gerade KMU vielfach gefordert:

Wie kann den verschiedenen Anforderungen am effizientesten Rechnung getragen werden? Der Schlüssel dazu liegt bei anwendbaren und schlanken Krisenmanagement Konzepten. Unsere praxiserfahrenen Krisenmanagement

Berater kennen diese Anforderungen aus der Umsetzungspraxis verfügen über die notwendige Expertise in der praktischen Führung in erschwerten Situationen.

Dies erlaubt es insbesondere KMU, einen für sie massgeschneiderten Krisenmanagement Ansatz zu finden.

*«Die konkrete Ausgestaltung eines Krisenmanagements und der Krisenkommunikation hängt von der individuellen Situation des Unternehmens ab.»*

# Krisenmanagement Handbuch

## Wesentliche Bausteine und Inhalte

### Das Krisenmanagement Handbuch - Die Führungsdokumentation für den unternehmensweiten Krisenstab und Cyber Krisenstab

Im Handbuch Krisenmanagement sind sämtliche zur Krisenbewältigung notwendigen Informationen dokumentiert. Das Handbuch dient sowohl als Basis für die Ausbildung und die Trainings für den Krisenstab als auch für den Einsatz im Krisenfall.

### Unsere professionellen OptiRisk Vorlagen helfen weiter

Unsere OptiRisk Vorlagen für das Krisenmanagement helfen im Rahmen von Projekten die notwendigen Führungsunterlagen effizient und professionell zu erarbeiten bzw. zu gestalten. Dabei muss das Rad nicht neu erfunden werden.



## Handbuch Krisenmanagement

Führung und Kommunikation unter erschwerten Bedingungen

**OptiRisk**  
Knowledge & Templates



01 Einsatzkonzept

---



02 Führungs- und Kommunikationsplan

---



03 Krisenkommunikation

---



04 Risikoanalyse und Eventualplanung Szenarien

---



05 Stabsarbeit / Führungsmeetings (Rapporte)

---



06 Führungsunterstützung

---



07 Arbeitsunterlagen / Vorlagen

---



08 Organisation Krisenstab und Cyber Krisenmanagement

---



09 Funktionsbeschreibungen

---



10 Einrichtung und Betrieb Führungsinfrastruktur

---



11 Alarmmanagement

---



12 Kontaktlisten

# Implementierung des Krisenmanagements und der Krisenkommunikation

## Schritte für die Implementierung Krisenmanagement und Krisenkommunikation

### 1. Projektplan / Aktivitäten

Zu Beginn ist ein Projektplan mit allen Inhalten, Aktivitäten, und Terminen festzulegen. Ebenso ist eine schlanke Projektkerngruppe zu bestimmen.

### 2. Einsatzkonzept

Das Einsatz- und Betriebskonzept beschreibt den Leistungsauftrag sowie die Verantwortlichkeiten für den Betrieb, die Trainings und Übungen gemäss Trainingsplan sowie die Aufrechterhaltung des Krisenmanagements bzw. die Nachführung der Führungsdokumente.

### 3. Organisation Krisenstab / Cyber Krisenmanagement

Die Führungsstrukturen sind mit allen Funktionsbeschreibungen (Aufgaben, Kompetenzen, Verantwortung) zu definieren.

### 4. Führungsmethodik und Arbeitsprozesse

Die Definition der Zusammenarbeit (Führungsmethodik und Stabsarbeitsprozesse) sind zu beschreiben.

### 5. Arbeitsgrundlagen und Vorlagen

Für die effektive und effiziente Sabsarbeit sind alle notwendigen Arbeitsgrundlagen und Vorlagen zu erarbeiten.

### 6. Führungsinfrastruktur

Das Hochfahren nach Prioritäten und der Betrieb der Führungsinfrastruktur ist zu dokumentieren. Alle technischen und organisatorischen Hilfsmittel sind zu besorgen.

### 7. Führungs- und Krisenkommunikationsplan

Der Krisenstab muss genau wissen, wann, welche Informationen an wen, in welcher Form und womit abzusetzen ist.

### 8. Konzept Krisenkommunikation

Das Konzept Krisenkommunikation definiert die Kommunikationsorganisation, Verantwortlichkeiten (Teams), Sprachregelungen, Kommunikationsmittel, usw.

### 9. Alarmmanagement

Alarmablauf, Aufgaben und Kompetenzen definieren.

### 10. Eventualplanung pro Szenarium

Abläufe, Checklisten pro Szenarium dokumentieren.

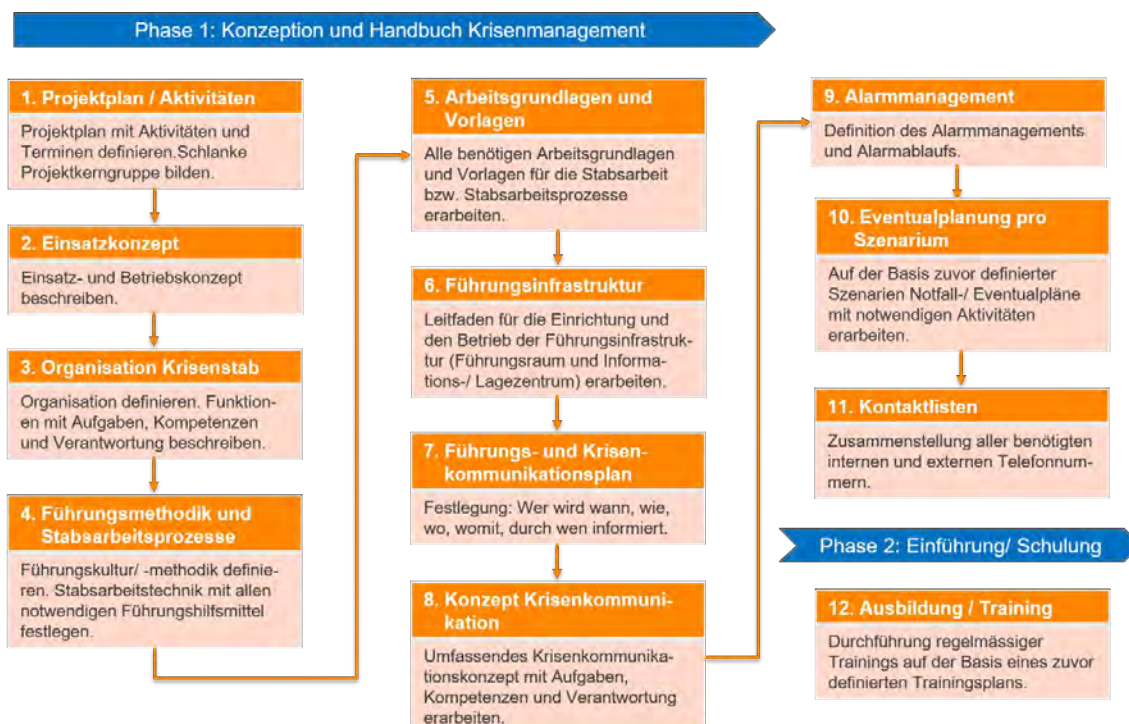
### 11. Kontaktlisten

Interne und externe Kontaktlisten zusammenstellen.

### 12. Ausbildung / Training (Trainingsplan)

Im Trainingsplan Inhalte, Termine, Zielgruppen beschreiben

## Schritte Implementierung Krisenmanagement / -kommunikation



# Ein «Muss» - Integration Cyber Krisenmanagement

## Die Besonderheiten des Cyber Krisenmanagements

Die Planung und Vorbereitung auf Cyber-Sicherheitsvorfälle ist für viele Organisationen eine grosse Herausforderung. Wenn ein Cyber-Vorfall auftritt, ist es erforderlich sofortige Massnahmen zu ergreifen, um Gefahren hinsichtlich Vertraulichkeit, Integrität und Informationsdiebstahl zu minimieren und die Verfügbarkeit d ICT Services und Informationsbestände zu sichern. Dies erfordert den effizienten Einsatz von organisatorischen, rechtlichen und sicherheitstechnischen Ressourcen sowie etablierten Kommunikationsstrategien.

Durch Cyber-Kriminelle in den Fokus gezogene Organisationen stehen sich meist in einem aussichtslosen Kampf gegenüber Cyber-Kriminellen, die genug Zeit und Geld haben, die anspruchsvollsten Systemabwehrmechanismen durchbrechen zu können.

Mögliche Angreifer sind Insider, die mit böswilliger Absicht handeln, vertrauenswürdige Insider, deren fehlerhafte Handlungen ungewollte Schäden verursachen und Angriffe von externen Cyber-Kriminellen und professionellen Informationsbeschaffern.

## Forensische Untersuchungen, Ermittlungen und Beweismittelsicherstellung als grosse Herausforderungen im Cyber Krisenmanagement

Die Digitalisierung und Industrie 4.0 führen dazu, dass bereits heute viele Organisationen und Verwaltungen sich vor Cyber Angriffen und Informations- und Know-how Diebstahl schützen müssen. Was ist jedoch, wenn der Angreifer bereits im Unternehmen oder in der Verwaltung eingedrungen ist und Forderungen stellt?

In diesem Fall wissen Sie nicht, mit wem Sie es zu tun haben: Einem eigenen Mitarbeiter oder einem externen Angreifer. Sie wissen nur, dass Sie ein oder mehrere Löcher im "Schiffsrumpf" haben, jedoch nicht wer der Verursacher ist. Diese ausserordentliche Situation kann zu Misstrauen unter den Mitarbeitenden führen, was sich wiederum schlecht auf das Betriebsklima ist.

In dieser Situation gilt es Spuren elektronisch und physisch in der richtigen rechtlichen und technischen Reihenfolge zu sichern, um herausfinden zu können, wo man die Sicherungsmassnahmen anbringen muss. Ein Einspielen von Backups kann beispielsweise sehr wesentliche Spuren und Beweismittel zerstören ohne dass Sie dies merken. Diese fehlen dann für die Einreichung einer möglichen Klage.



# Basisschulung Krisenstab

Zum Beispiel auf bestehender Krisenorganisation als Vorbereitung auf eine Krisenstabsübung oder für neue Mitglieder im Krisenstab

## Sind Sie für den Krisenfall vorbereitet?

Effektive Vorbereitung auf Krisen ist aufgrund der veränderten weltweiten Bedrohungslage (Klimawandel, Naturkatastrophen, internationaler Terrorismus, Pandemien, Stromausfall etc.) inzwischen überall auf der Welt ein Muss. Führungsausbildung und Trainings unter erschwerten Bedingungen sind deshalb wichtige Erfolgsfaktoren, um sich auf Krisensituationen vorzubereiten. Im Mittelpunkt steht dabei die mentale Vorbereitung auf krisenhafte Situationen. Durch gezielte Trainings werden das Know how und die Erfahrung von Mitarbeitenden, Stäben oder Organen einer Krisenorganisation zur Führung in ausserordentlichen Lagen erhalten und

optimiert. Dies zahlt sich in Krisensituationen aus, insbesondere wenn beim Start eine gut eingespielte Krisenorganisation, funktionierende Führungsprozesse und bezugsbereite Führungsinfrastrukturen zur Verfügung stehen.

## Das Krisenmanagement-Handbuch als Basis für die Ausbildung und Trainings

Krisenmanagement-Organisation, Führungsprozesse, Arbeitsunterlagen und Vorlagen für die Krisenstabsarbeit werden in einem Krisenmanagement-Handbuch dokumentiert. Sie dienen als Grundlage für die Wissensvermittlung und das praktische Anlernen der Krisenstabsmitglieder (Stabsarbeitstechniken).





# Massgeschneiderte Krisenstabs-Trainings und Krisenstabsübungen

## **Die Vorbereitung, Durchführung und Auswertung von Krisenstabsübungen durch externe Trainer bietet Vorteile**

Die Vorbereitung und Durchführung von Krisenstabsübungen gehören nicht zum Tagesgeschäft in den Unternehmen. Umso wichtiger ist es, für die Vorbereitung und Durchführung von massgeschneiderten Übungsanlagen einen Spezialisten hinzu zu ziehen. Dieser ist aufgrund seiner Expertise in der Lage, das Übungsdrehbuch so zu gestalten, dass alle Mitglieder im Krisenstab im Rahmen eines Szenariums in die Krisenstabsübung eingebunden werden.

## **Führung unter erschwerten Bedingungen soll gelernt sein**

Ein Unternehmen in ausserordentlichen Lagen zu führen ist nicht trivial und muss trainiert sein. Meist wird das Krisenmanagement unterschätzt und man

glaubt, anhand eines zuvor erstellten Krisenmanagement-Handbuch die ausserordentliche Lage bewältigen zu können. Unsere Erfahrungen zeigen, dass dem nicht so ist.

## **Geben Sie Ihren Führungskräften die Möglichkeit zu zeigen, dass Sie mit Krisensituationen umgehen können**

Im Rahmen einer Krisenstabsübung sollen zusammen mit Ihren Führungskräften die Verbesserungspotentiale im Umgang mit Krisensituationen identifiziert und die notwendigen Massnahmen daraus definiert werden. Ob Standort Total- oder Teilausfall, Anlagenausfall, Blackout, Strommangel, Ausfall Single Sourcer, Ausfall ICT Provider, Datendiebstahl, Cyber Angriffe, usw. - Sie sollten in jedem Fall wissen, was in diesen ausserordentlichen Lagen zu tun ist.



# Unternehmensweite Führungs- und Krisenkommunikation

*«Unternehmensweite Führungs- und Krisenkommunikation sind wesentliche Bausteine für ein effektives Krisenmanagement.»*



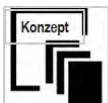
# Krisenkommunikationskonzept im Kontext verstehen

**Führungskräfte werden durch die Dynamik von Ereignissen, soziale Medien, Fake News und die Krisenkommunikation im Schadenraum immer wieder überrascht**

Die Krisenkommunikation ist im Zusammenhang zu verstehen (Kontext). Sie spielt - oder bei ungenügender Vorbereitung eben nicht - an verschiedenen "Schauplätzen". Dabei sollte der rückwärtige Führungsbereich genauso gut vorbereitet werden wie die Frontbereiche der Krisenführung.

**Das Krisenkommunikationskonzept umfassend betrachtet**

Die folgenden Themenfelder sollten im Krisenkommunikationskonzept enthalten sein. Unsere Experten können Sie bei der Erarbeitung des Krisenkommunikationskonzepts unterstützen.



## Krisenkommunikation – Themenfelder aus der Praxis

### Beschreibung im Krisenkommunikationskonzept

<p><b>Kommunikation mit Medien</b></p>  <ul style="list-style-type: none"> <li>- Unterstützung und Zuarbeit für den/die Pressesprecher(in)</li> <li>- Erstellung Presse-Informationen</li> <li>- Vorbereitete Dark Sites Medien</li> <li>- Vorlagen/ Mustertexte</li> </ul>	<p><b>Personal-information</b></p>  <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vorbereitete Dark Sites Personal</li> <li>- Telefon-Hotline für Mitarbeitende (Infoverteilung)</li> <li>- Sprachregelungen</li> <li>- Regelung im Umgang mit Social Media im EVAK/ Krisenfall</li> </ul>	<p><b>Kommunikation mit anderen KS</b></p>  <ul style="list-style-type: none"> <li>- Austausch mit vergleichbaren Funktionen anderer Krisenstäbe, die an der Krise beteiligt sind.</li> </ul>	<p><b>Kommunikation mit Stakeholders und Behörden</b></p>  <ul style="list-style-type: none"> <li>- Transparente und pro-aktive Kommunikation mit Interessenvertretern</li> <li>- Übersicht: Welche Interessensgruppen sprechen wir wie über welche Infokanäle / -plattformen an</li> </ul>	<p><b>Social Medien-monitoring mit Applikation (Krisen-Radar)</b></p>  <ul style="list-style-type: none"> <li>- Social Media als Informationsquelle zur Lagebeurteilung nutzen</li> </ul>
<p><b>Organisation Pressekonferenz</b></p>  <ul style="list-style-type: none"> <li>- «PK to Go» Koffer mit Ausrüstungs-Set und Leitfaden «Organisation Pressekonferenz (PK)»</li> </ul>	<p><b>Telefonie Not-Betrieb (7x24x365)</b></p>  <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sicherstellung Erreichbarkeit im Evakuierungsfall und bei Standortausfällen</li> <li>- Prozess Umschaltung zu Call Center oder anderem Standort</li> <li>- Sprachregelungen</li> </ul>	<p><b>Info Gebäudezugänge und Sammelplätze</b></p>  <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informativer Auftritt</li> <li>- Konkrete Sprachregelungen</li> <li>- «Info to Go» Koffer mit mobilen Informations-Einsatz-Sets und KOM-Ausrüstung</li> <li>- Regelung Umgang mit Medien im Schadenraum</li> </ul>	<p><b>On Go Info-Teams mit KI-Sets, Vorlagen</b></p>  <ul style="list-style-type: none"> <li>- Krisenkommunikation und Information an der Front (Schadenraum)</li> </ul>	<p><b>Praktisches Ausbildungs-/ Trainingskonzept</b></p>  <ul style="list-style-type: none"> <li>- Medien/ TV Training</li> <li>- Tf-Notbetrieb und Sprachregelungen</li> <li>- On Go Info-Team</li> <li>- nicht abschliessend</li> </ul>

*«Wer glaubt unvorbereitet mit einer ad hoc Task Force oder Kommunikation eine Krise meistern zu können wird überrascht.»*

# Medien- und Rethoriktraining Krisenkommunikation praktisch anwenden

## **Die Überraschung! Journalisten fangen Sie vor dem Unternehmen ab. Sind Sie darauf vorbereitet?**

Mal ganz ehrlich! Ein Kammerateam überrascht Sie in der Nähe des Empfangsbereichs mit unangenehmen Fragen. Sind Sie darauf wirklich vorbereitet? Und wie wirken Sie in einer solchen Stresssituation tatsächlich? All diese Fragen, werden im Rahmen eines Medientrainings beantwortet.

## **Medientraining I - Was tun, wenn Journalisten auf Sie zukommen?**

Nach diesem Training reagieren Sie gekonnt, wenn das Telefon klingelt und Ihnen ein Journalist Fragen stellt oder ein Kamerateam bei Ihrem Empfangsbereich auf Sie wartet. Im Zentrum stehen für Sie entwickelte Übungen mit Einsatz von Mikrophon und Kamera. Sie lernen:

- Wie das Zusammenspiel mit den Journalisten funktioniert,
- Die Botschaften gekonnt und authentisch zu erzählen,
- In Interviews Botschaften richtig zu platzieren,
- Sich vor Mikrophon/ Kamera überzeugend zu bewegen,
- Die Macht des Bildes für sich und Ihr Anliegen zu nutzen,
- Was die häufigsten Stolpersteine sind,
- Ihre Rechte und Pflichten gegenüber den Journalisten.

Dieses Medientraining wird in Zusammenarbeit mit einem Kooperationspartner durchgeführt.



# Was tun, um in einer Krise richtig zu agieren?

Nur wer regelmässig trainiert, Übung und Erfahrung hat, wird bei Stressinterviews oder Pressekonferenzen souverän und sicher wirken. Wer glaubt solche Situationen ad hoc meistern zu können, wird überrascht werden. Die Imageeinbussen persönlich und insbesondere für das betroffene Unternehmen können beträchtlich sein. Das muss nicht sein! Bereiten Sie sich im Rahmen von Trainings auf solche Situationen vor und agieren Sie dann richtig und souverän.

## Medientraining II - Was tun, um in einer Krise richtig zu agieren?

Nach diesem Training haben Sie das Wissen und das Verständnis, was eine Krise ist, wie sie zeitlich abläuft und wie Sie diese meistern können. Ziel ist es, in der Krise kompetent zu agieren, um nicht reagieren zu müssen. Bei Stressinterviews mit Videoanalyse erleben und erweitern Sie Ihre Grenzen. Sie lernen:

- Was eine Krise ist und wie die Medien darauf reagieren,
- Den zeitlichen Ablauf von verschiedenen Krisen kennen,
- In der Krise zu agieren anstatt zu reagieren,
- Wann, welche Person aus der Unternehmung sich den Medien stellen sollte,
- In Stressinterviews ruhig zu bleiben,
- Auch in der Krise positive Botschaften zu platzieren.

Dieses Medientraining wird in Zusammenarbeit mit einem Kooperationspartner durchgeführt.

*«Regelmässiges Anwendungstraining führt zu mehr Sicherheit in Ihrem Auftritt und leistet einen wesentlichen Beitrag für das Image im Umgang mit Krisen.»*



# Über uns

RM Risk Management AG, Security & Risk Consultants, ist eine unabhängige, inhabergeführte Unternehmensberatung, welches 1988 gegründet wurde. Seither wurde das Leistungsspektrum im operationellen Sicherheits- und Risikomanagement kontinuierlich ausgebaut.

## **Unsere Vision**

Image, Service-Verfügbarkeiten entlang der gesamten Wertschöpfungskette, die Sicherung der Geschäftserfolge und Unternehmenswerte werden mit unseren Beratungsleistungen nachhaltig gesichert.



## **SSI Schweizerische Vereinigung unabhängiger Sicherheitsingenieure und -berater**

Die RM Risk Management AG ist Mitglied bei der SSI. Der SSI gehören ausschliesslich namhafte grössere Unternehmen an, welche fachlich hochstehende, herstellerunabhängige Beratungen im Bereich Sicherheit und Risiko-Management anbieten. Die SSI nimmt mit Hilfe der Kenntnisse der Risikospezialisten der ihr angeschlossenen Firmen Einfluss auf die Regelung sicherheitsrelevanter Fragen in der Rechtsetzung und Normung. Sie pflegt den Dialog mit öffentlichen und privaten Organisationen sowie der breiteren Öffentlichkeit zu Fragen der Sicherheit und des Risiko-Managements. Dabei arbeitet sie mit anderen Berufsgruppen und Beratervereinigungen zusammen. Ziel der Einflussnahme ist die Sicherstellung eines angemessenen Sicherheitsniveaus unter Berücksichtigung der betrieblichen und wirtschaftlichen Aspekte.

## **Werte und High Performance Kultur**

Langfristige und vertrauensvolle Beziehungen zu unseren Kunden sind das Fundament für unseren Erfolg. Darum sind Qualität und Integrität über unser gesamtes Dienstleistungsangebot hinweg von äusserster Wichtigkeit. Wir wollen in einem stark umkämpften Umfeld die Besten sein. Dafür leben wir eine High-Performance-Kultur. Das heisst, dass wir an uns täglich den Anspruch stellen, Fachwissen und Leistung mit Sozialkompetenz zu vereinen. Wir pflegen einen offenen und ehrlichen Umgang und sind bestrebt, unsere Ergebnisse stets durch die Augen unserer Kunden zu betrachten.

Für RM Risk Management AG ist klar: Indem wir für unsere Kunden Mehrwert schaffen, tun wir dies auch immer für uns selbst.

*«Als vertrauenswürdiger Begleiter in der vernetzten Welt tragen wir mit innovativer Beratung im Krisenmanagement und in der Krisenkommunikation zum Erfolg unserer Kunden bei.»*

# Hier sind Sie sicher richtig

## **Sie profitieren von 30 Jahren Erfahrung und Expertise**

Der Umgang mit operationellen Risiken und Unternehmenssicherheits-Fragen gehören zu unseren Kernkompetenzen. Über 30 Jahre Erfahrung stellen wir in Ihren Dienst. Unsere Mitarbeitenden sind mit Herzblut für Sie im Einsatz.

Die Kundenbedürfnisse stehen bei uns im Mittelpunkt. Unsere Kunden aus den unterschiedlichsten Branchen erwarten von uns herausragende Leistungen. Und sie stellen uns immer wieder vor neue Herausforderungen, an denen wir wachsen und aus denen wir lernen. So bauen wir unser Angebot laufend aus.

## **National und international für Sie unterwegs**

Wir betreuen Kunden aus der Schweiz, Europa und Afrika und kennen die kulturellen Herausforderungen bei der Umsetzung von Krisenmanagement-Projekten. Davon profitieren Sie als Kunde.

## **Ihre Vorteile mit uns als Berater**

- > Massgeschneiderte Lösungen: Von der Beratung über die Implementierung bis zum sicheren Betrieb
- > Projektbetreuung von A bis Z
- > Breite und tiefe Krisenmanagement-Expertise sowie Sozialkompetenz unserer Mitarbeitenden
- > Referenzen erster Güte in verschiedensten Branchen
- > Produkte- und herstellerunabhängige, neutral Beratung



# Krisenmanagement, Cyber Krisenmanagement und Krisenkommunikation in Köpfen verankern

## **Krisenmanagement-orientiertes Denken und Handeln in den Köpfen verankern**

Die Digitalisierung und Vernetzung der Welt und Unternehmen führen dazu, dass wir immer automatisierter und risikoreicher produzieren und kommunizieren. Dies führt dazu, dass risiko- und krisenorientiertes Handeln und Denken in den Köpfen der Führungskräfte und Mitarbeitenden mit geeigneten Trainings-Massnahmen verankert werden muss. Die Herausforderungen bei der Krisenmanagement Umsetzung liegen darin, Krisenmanagement-Führungsprozesse und Sicherheitsstandards im Unternehmen zu definieren, welche für alle gelten. Dies ist notwendig, da in den Köpfen die Risiko- und

die Krisenwahrnehmung sowie das Sicherheitsempfinden sehr unterschiedlich ist.

## **Zusammenarbeit, Spielregeln und Sicherheitsstandards definieren und deren Einhaltung überprüfen**

Der Umgang mit Krisenmanagement- und Risikofragen sowie die Zusammenarbeit im Krisenfall wird durch definierte Sicherheitsstandards und -verfahren wesentlich erleichtert. Durch die Einhaltungüberprüfung (Compliance) wird die Qualitätssicherung betreffend Fitnessgrad des Krisenmanagements fachlich wie auch regulatorisch sichergestellt und damit die Umsetzung und Anwendung gelebt.





# Unsere Leistungen

## KRISENMANAGEMENT BERATUNG / COACHING

- Krisenmanagement Beratung / Coaching
- Krisenmanagement Konzept
- Überprüfung Krisenmanagement Konzepte
- Krisenmanagement Audit / Standortbestimmung

## KRISENKOMMUNIKATION BERATUNG / COACHING

- Krisenkommunikation Beratung / Coaching
- Krisenkommunikations-Konzept
- Überprüfung Krisenkommunikations-Konzept
- Krisenkommunikation Audit / Standortbestimmung

## CYBER KRISENMANAGEMENT BERATUNG

- Cyber Krisenmanagement Beratung / Coaching
- Cyber Krisenmanagement Konzept
- Überprüfung Cyber Krisenmanagement Konzept
- Audit / Review Cyber Krisenmanagement

## HANDBUCH KRISENMANAGEMENT

- Überprüfung / Review Handbuch Krisenmanagement
- Erarbeitung Handbuch Krisenmanagement
- Definition Führungsmethodik und Stabsarbeitstechniken mit allen notwendigen Führungshilfsmittel
- Definition und Dokumentation Führungsinfrastruktur (Einrichtung / Hochfahren und Betrieb)

## SCHULUNG / TRAINING KRISENSTAB

- Basisschulung Krisenstab
- Stabsführungs- und Arbeitstechnik Krisenmanagement
- Training Chef Informations-/ Lagezentrum und Führungsunterstützung (Lagebildführung, Visualisierung, Informationsmanagement, usw.)
- Ausbildungs- und Trainingsprogramm mit Abläufen und Inhalten
- Stufenplan Ausbildung/ Training (Übungsintensität): Anlernstufe („Üben unter Anleitung“), Festigungsstufe („Drillausbildung“), Anwendungsstufe („Übungsstufe“), Führungstraining („Führungsfähigkeiten schärfen“)

## KRISENSTABSÜBUNGEN / KURZE TRAININGS-SEQUENZEN

- Festlegung Übungs- und Trainingsziele
- Übungsplanung / Erarbeitung Übungsdrehbuch
- Übungsdurchführung als Übungsleitung
- Krisenstabsübung - Vorbereitung, Durchführung und Auswertung (Übungsbericht mit Verbesserungspotential)

## MEDIEN- UND RETHORIKTRAINING

### Medientraining I - Was tun, wenn Journalisten auf Sie zukommen?

Nach diesem Training reagieren Sie gekonnt, wenn das Telefon klingelt und Ihnen ein Journalist Fragen stellt oder ein Kamerateam bei Ihrem Empfangsbereich auf Sie wartet. Im Zentrum stehen für Sie entwickelte Übungen mit Einsatz von Mikrophon und Kamer. Sie lernen:

- Wie das Zusammenspiel mit den Journalisten funktioniert,
- Die Botschaften gekonnt und authentisch zu erzählen,
- In Interviews Botschaften richtig zu platzieren,
- Sich vor Mikrophon/ Kamera überzeugend zu bewegen,
- Die Macht des Bildes für sich und Ihr Anliegen zu nutzen,
- Was die häufigsten Stolpersteine sind,
- Ihre Rechte und Pflichten gegenüber den Journalisten.

### Medientraining II (Krisenkommunikation) - Was tun, um in einer Krise richtig zu agieren?

Nach diesem Training wissen Sie, was eine Krise ist, wie sie zeitlich abläuft und wie Sie diese meistern können. Ziel ist es, in der Krise kompetent zu agieren, um nicht reagieren zu müssen. Bei Stressinterviews mit Videoanalyse erleben und erweitern Sie Ihre Grenzen. Sie lernen:

- Was eine Krise ist und wie die Medien darauf reagieren,
- Den zeitlichen Ablauf von verschiedenen Krisen kennen,
- In der Krise zu agieren anstatt zu reagieren,
- Wann, welche Person aus der Unternehmung sich den Medien stellen sollte,
- In Stressinterviews ruhig zu bleiben,
- Auch in der Krise positive Botschaften zu platzieren.

Die Medientrainings werden in Zusammenarbeit mit einem Kooperationspartner durchgeführt.

## UMFASSENDES SCHULUNGS- UND TRAININGSANGEBOT (BROSCHÜRE / WEBSITE)

Auf unserer Website "Ausbildung-/ Training Notfall- und Krisenmanagement" finden Sie das gesamte Ausbildungs- und Trainingsangebot der RM Risk Management AG. Laden Sie sich dort die **umfassende Ausbildungs- und Trainingsbroschüre** für das Notfall- und Krisenmanagement herunter:

[www.ausbildung-security-sicherheit.com](http://www.ausbildung-security-sicherheit.com)

innovation &  
consistency | since 1988

**RM**  
**Risk Management**

Security & Risk Management Consultants

RM Risk Management AG

Security & Risk Management Consultants

Hertistrasse 25

CH-8304 Wallisellen

Tel. +41 (0)44 360 40 40

rm@rmrisk.ch

[www.krisenmanagement-katastrophe.com](http://www.krisenmanagement-katastrophe.com)

Mitglied SSI Schweizerische Vereinigung von unabhängigen Sicherheitsingenieuren und -beratern