

Vertrauensbildende Unternehmenskommunikation in Zeiten des Coronavirus

7 Tipps für Kommunikationsexperten

Die Auswirkungen des Virus COVID-19 auf Unternehmen weltweit entwickeln sich ständig weiter. Die Aktienkurse des DAX und der Wall Street stehen zunehmend unter Druck. Anleger befürchten einen weltweiten Konjunkturabschwung. Zum Schutz der Reputation Ihrer Organisation sollten Sie als Experte für Unternehmenskommunikation schnell und präzise handeln und die Bedürfnisse interner und externer Interessengruppen berücksichtigen.

Hier sind 7 praktische Tipps für vertrauensbildende Kommunikation in Zeiten des Coronavirus:

1. Kommunizieren Sie zuerst intern

- Informieren Sie Ihre Mitarbeiter über Schutzmaßnahmen am Standort und die Möglichkeit, im Krankheitsfall zuhause zu bleiben. Beruhigen Sie Ihre Mitarbeiter und sichern ihnen bei Fragen rund um das Thema Unterstützung zu. Stellen Sie sicher, dass Ihre Geschäftsleitung auf eine Kommunikation vorbereitet ist, wenn Ihre Organisation, einer ihrer Standorte oder Ihre Lieferkette direkt betroffen sind. Sorgen Sie dafür, dass die Mitarbeiter wissen, wo sie aktuelle Informationen zum Virus finden. Am besten stellen Sie wichtige Web-Links (z. B. WHO, lokale Gesundheitsbehörden) zentral zur Verfügung.

2. Stellen Sie sicher, dass Sie Kunden und Lieferanten schnell und effektiv erreichen können

- Legen Sie heute fest, auf welchem Weg Sie Kunden identifizieren können, die sich womöglich in einem Risikogebiet aufgehalten haben, und bereiten entsprechende Mitteilungen vor. Sorgen Sie dafür, dass das Kommunikations-/Krisenteam Ihrer Organisation Zugang zu relevanten Verteilern hat und berechtigt ist, Kunden und Lieferanten zu kontaktieren.

3. Bereiten Sie eine Presseerklärung für Verdachtsfälle vor

- *Beispiel:* Die Sicherheit und Gesundheit von Mitarbeitern und Kunden hat für uns oberste Priorität. Infolge der Diagnose eines Mitarbeiters/Kunden mit COVID-19 hat [Organisation] alle Empfehlungen der Gesundheitsbehörden umgesetzt.
Wenn ein Standort der Organisation betroffen ist: Der Standort [der Organisation] ist geöffnet und in Betrieb. Wir arbeiten eng mit unseren Mitarbeitern und Kunden zusammen, um die Sicherheit für alle Beteiligten zu gewährleisten.

4. Finden Sie heute Antworten auf Fragen von morgen (FAQ)

- Erstellen Sie bei Bedarf einen Fragen- und Antwortenkatalog, der Ihr Engagement für die Sicherheit der Mitarbeiter und Kunden ausführlich beschreibt. Gegebenenfalls hilft dieses Dokument Ihrem Kundenservice und kann auch für Ihre Website verwendet werden.

5. Überprüfen Sie für Ihr Unternehmen relevante Vorschriften zu Gesundheitsfragen

- Für welche Mitarbeiter besteht die Möglichkeit, von zuhause aus zu arbeiten?
- Sollten Mitarbeiter in häuslicher Quarantäne bleiben, wenn sie gereist sind oder ein Ansteckungsverdacht besteht?
- Wie kann Ihr Unternehmen Mitarbeiter unterstützen, die sich mit dem Virus infizieren?
- Müssen Betriebskantinen vorübergehend geschlossen werden?

6. Identifizieren Sie realistische Zukunftsszenarien und leiten Sie die richtigen Kommunikationsmaßnahmen ab

- Was geschieht, wenn Standorte/Büros schließen müssen?
- Was passiert, wenn Lieferketten betroffen sind?
- Sollten virtuelle Meetings persönliche Treffen von Mitarbeitern ersetzen?
- Gibt es in naher Zukunft internationale Events, die möglicherweise betroffen sein könnten? Wenn ja: Lassen sie sich verschieben?
- Haben Sie einen Ansprechpartner bei der örtlichen Gesundheitsbehörde für den Fall, dass sich die Situation verschärft?

7. Bleiben Sie über die Entwicklung der Situation auf dem Laufenden

- In Deutschland sollten Sie die Empfehlungen der Landes- und städtischen Gesundheitsämter aufmerksam verfolgen. Die folgenden Organisationen veröffentlichen ebenfalls offizielle und vertrauenswürdige Informationen:
 - Bundesgesundheitsministerium // <https://www.bundesgesundheitsministerium.de/coronavirus.html>
 - Robert-Koch-Institut // https://www.rki.de/SharedDocs/FAQ/NCOV2019/FAQ_Liste.html
https://www.rki.de/DE/Content/InfAZ/N/Neuartiges_Coronavirus/nCoV.html
 - Auswärtiges Amt: Aktuelle Reise- und Sicherheitshinweise // <https://www.auswaertiges-amt.de/de/ReiseUndSicherheit/10.2.8Reisewarnungen>

Bei Fragen, oder wenn Sie Unterstützung brauchen, melden Sie sich bitte bei dem Corporate Reputation Team:
crisis-germany@edelman.com