

Arnd Joachim Garth

Krisenmanagement und Kommunikation

Das Wort ist ein Schwert –
die Wahrheit ein Schild



Inhaltverzeichnis

Krisenfestes Vorwort	5
Kapitel 1: Krisenkommunikation – eine unterschätzte Disziplin	11
Kapitel 2: Prävention – die Kommunikationsübung für den Ernstfall	25
Kapitel 3: Umgang mit Journalisten – Kundenpflege zu jeder Zeit	39
Kapitel 4: Die Statementtechnik – Disziplin für klare Botschaften	53
Kapitel 5: Die Pressekonferenz – das Fenster zur Öffentlichkeit	67
Kapitel 6: Das Colloseum – Arena der Öffentlichkeit	81
Kapitel 7: Wortbedeutung – sensibel kommunizieren	95
Kapitel 8: Die politische Krise – Dauerbrenner in Deutschland	107
Kapitel 9: Die Eisberg-Theorie – das Verborgene im Offensichtlichen	123
Kapitel 10: Der Krisenstab – Aktives Helden-Management	137

8 Inhaltverzeichnis

Kapitel 11:

Das Interview – der Auftritt in der Öffentlichkeit _____ 147

Kapitel 12:

Das Internet – ein Click zur Information _____ 163

Kapitel 13:

Krisenkommunikation – ein Markenschutzinstrument ____ 169

Kapitel 14:

Nach der Krise – die Reputationskommunikation _____ 177

Kapitel 15:

Der Strategieplan – Check für den Krisenfall _____ 183

Liebe mit fünf Buchstaben: Danke _____ 203

Literaturverzeichnis _____ 205

Abbildungsverzeichnis _____ 207

Stichwortverzeichnis _____ 209

Der Autor _____ 213