

Konzept einer möglichen Krisenkommunikation zum Coronavirus

Fall 1: Verdacht auf Coronavirus im Unternehmen

1. Alarmierung Ansprechperson und Sitzung Krisenteam

- Alarmierung des Krisenteams
- Sitzung des Krisenteams
- Aufgabenverteilung
- Information für Mitarbeitende und Kunden vorbereiten. Müssen weitere Personen informiert werden? Partner? Zulieferer?
- Allenfalls Medienmitteilung vorbereiten
- Zeitplanung für Kommunikation finalisieren

2. Interne Kommunikation

- Schnellstmöglich die Mitarbeitenden mittels Mail oder persönlich informieren
- Mitarbeitende, die in engem Kontakt mit der infizierten Person standen gemäss den Weisungen des BAG behandeln
- Nächstes Update in Aussicht stellen, Angaben der Kontaktperson für Fragen nennen und Erreichbarkeit garantieren
- Falls die betroffene Person Kundenkontakt hatte, ein persönliches Telefonat mit den betreffenden Kunden führen
- Nur Fakten kommunizieren und Updates in Aussicht stellen

Fall 2: Bestätigter Coronavirus-Fall im Unternehmen

3. Interne Kommunikation

- Versand Information an Partner und ggf. Kunden

4. Externe Kommunikation

- Webseite und Telefonbeantworter aktualisieren, falls der Betrieb beeinträchtigt ist
- Versand einer Medienmitteilung inklusive Angaben Kontaktperson (falls dies das Unternehmen verlangt)
- Informationsupdate geben und informieren, falls weitere Mitarbeitende infiziert sind

5. Laufende Updates

- Mitarbeitende über den Gesundheitszustand der infizierten Person informieren
- Auf Verhaltensregeln des BAG hinweisen
- Antworten auf arbeitsrechtliche Fragen bereithalten
- Homeoffice anbieten (wenn möglich)
- Antworten auf die wichtigsten Fragen bereithalten (Ausmass, Konsequenzen für Kunden, Lösungsansätze)
- Regelmässige Kommunikation
- Empathie und Betroffenheit zeigen