

Stichwortverzeichnis

Symbole

- 5-Why-Methode 103
- A** Agenda-Setting-Theorie 264
- Ahrtal-Flutkatastrophe 5, 75
- Aktionsplan 178
- Akute Krise 37
- Alarmierungsübung 188
- Antifragilität 6, 186
- Aufarbeitung 7, 267
- B** Bestätigung 65
- Betriebswirtschaftliche Aspekte 7, 258
- Betroffenheit 65
- Bewältigung 65
- Bewältigungsstrategie 5, 65
- Bildmaterial 6, 127
- C** Care-Team 70
- Checkliste 142, 149
- Chefsache 7, 275
- Content Manager 162
- D** Datenanalyse 6, 212
- Datensammlung 6, 212
- Datensicherheit 166
- Dauerkrise 30
- Deeskalationsphase 38
- Deutungshoheit 72
- E** Ehrlichkeit 142
- Emotion 128, 255
- Empathie 63, 73, 85, 255
- Entscheidungsvollmacht 71
- Erfahrung 158
- Eskalationsphase 37
- Ethik 6, 134
- Evaluation 6, 203, 205, 210
- Evaluiierungsphase 38
- F** Fachkompetenz 156
- Fake News 12, 13
- Fehler 62
- Fehlerbaumanalyse (FTA) 103
- Fehlinformation 26
- Finanzkrise 2008 39
- Fokussierung 72
- Framing-Theorie 265
- Früherkennung 173
- Frühwarnphase 36, 66
- Führungskommunikation 7, 219
- G** Genauigkeit 6, 140
- Genehmigungsprozess 146
- Gerücht 26, 66
- Glaubwürdigkeit 17, 69, 128, 255, 276
- H** Holding Statement 6, 146, 176
- Humor 120
- I** Imagekrise 33
- Image-Repair-Theorie 263
- Immersive Simulation 188
- Inject 193
- Inoculation-Theorie 264
- Interne Kommunikation 211, 220
- IT- und Datensicherheitsspezialist 162
- K** Katastrophe 30, 33
- Kernbotschaft 149
- Key Performance Indicators (KPIs) 210
- KFC UK 119
- Klartext 73
- Kognitive Empathie 87
- Kommunikation 5, 9
- Kommunikationslead 70
- Kommunikationsplan 75
- Kommunikationsstrategie 5, 65, 107
- Kommunikationswissenschaftliche Aspekte 7, 261
- Kommunikator 89
- Körpersprache 5, 93
- Krise 5, 30, 32, 36
- Krisenauslöser 33
- Krisenführung 7, 222
- Krisenkommunikationsleiter 161
- Krisenkommunikationsstrategie 6, 172
- Krisenkommunikationszentrum 163

- Krisenkomplexität 30
- Krisen-Logbuch 69
- Krisensimulation 187–188
- Krisenstab 70
- Krisen-Workshop 188
- Kritiker 63
- Kundenzufriedenheit 211
- Künstliche Intelligenz (KI) 8, 33, 285
- L** Lösungsstrategie 31
- M** Management 7, 219
- Markenimage 212
- Medien 66, 74
- Medienbeauftragte 161
- Medienbeobachtung 205, 208
- Medienpräsenz 211
- Medientraining 177
- Mikro-Simulation 188
- Mitarbeiter 27
- Mitgefühl 87
- Monitoring 6, 203
- Monitoring-Tools 165
- N** Nachbearbeitung 102, 267
- Nachbereitung 64
- Nachbesprechung 102
- Nachjustierung 104
- Netzwerksicherheit 167
- Notfall 5, 25, 29, 31
- O** Operatives Training 187
- Organisatorische Vorbereitung 7, 239
- P** Permanenz 68
- Personelle Anforderungen 6, 156
- Plan 62
- Planspiel 67
- Planung 45
- Prävention 5, 45
- Protokoll 69, 102, 105
- Prozess 269
- Prozessanalyse 104
- Psychologische Aspekte 254
- Q** Qualität 140
- R** Räumliche Anforderungen 6, 163
- Reaktionszeit 210
- Rechtliches Risiko 26
- Rechtsexperte 162
- Reflexion 101
- Regenerationsphase 38
- Reichweitenmessung 106, 211
- Reputation 258
- Resilienz 6, 186, 257
- Ressourcen 140
- Rollenverteilung 161
- Rückblick 268
- S** Schadensbegrenzung 38
- Schlüsselwörter 178
- Sechs-Augen-Prinzip 141
- Sentiment-Analyse 208, 210
- Shitstorm 68
- Sicherheitssoftware 167
- Single-Simulation 188
- Situativer Krisenkommunikationsansatz (SCCT) 262
- Social Media 6, 64, 68, 111
- Social Media Listening 209
- Social Media Manager 161
- Social Proof 257
- Somalia 133
- Sprache 63
- Stakeholder-Analyse 175
- Stakeholder-Management 259
- Stakeholder-Manager 162
- Störung 32
- Strategie 6, 171
- Strategieentwicklung 45
- Strategisches Training 188
- Stressresistenz 158
- Strukturlegung 7, 239
- Syrische Flüchtlinge 133
- T** Tabletop-Simulation 188
- Taktik 6, 171, 176
- Team 62
- Teamstruktur 161
- Team-Training 188
- Technische Anforderungen 6, 164
- Tempo 140
- Tool-Training 188
- Training 186
- Transparenz 142
- Tylenol 94
- U** Überreaktion 64
- Überstürzte Kommunikation 143

- United Airlines 121
- Unwahrscheinlichkeit 67
- Ursache 103
- V** Verantwortung 74, 275
- Verantwortungsübernahme 177
- Vertrauen 17, 26, 129, 255
- Vertrauensverlust 143
- Vietnamkrieg 132
- Visualisierung 128
- Vorbereitung 45, 47
- W** Warnung 64
- Web-Traffic 211
- Wettbewerbsvorteil 26
- Widerstandskraft 6, 186
- Z** Zeitdruck 68, 140
- Zugriffsmanagement 167
- Zwei-Stufen-Fluss 263





