VKU-Web-Seminar / 12.12.2024 / 09:00 - 12:30 Uhr

Krise auf Social Media wegen Stromausfall, Baustelle oder Cyberangriff

Strategien und kommunale Best Practices für eine erfolgreiche Krisenkommunikation

PROGRAMM

09:00

Herzlich willkommen

Begrüßung
Reinhardt Neuhold, Geschäftsführer, Agentur Gerhard GmbH
Technische Einführung in das Web-Seminar-Tool
VKU-Akademie
Ausblick auf die Themen des VKU-Web-Seminars
Reinhardt Neuhold, Geschäftsführender Gesellschafter, Agentur Gerhard GmbH

09:05

Social Media als strategischer Kanal in der Krisenkommunikation

- Rolle und Vorteile von Social-Media-Kanälen in der modernen Krisenkommunikation
- Relevante Unterschiede zwischen Facebook, Instagram, X (ehemals Twitter) und Co.
- Vorbereitung von Krisensituationen:
  - Entwicklung einer Social Media Krisenkommunikationsstrategie
  - FAQ-Kommunikationsplan
  - Rollen und Verantwortlichkeiten im Krisenteam
  - Monitoring und Frühwarnsysteme: Implementierung von Tools und Prozessen

Reinhardt Neuhold, Geschäftsführer, Agentur Gerhard GmbH

09:40 **Kontrolle über die Krise: Beschwerden, Falschinformationen, Shitstorm und Co. – Was nun?**

- Mini-Exkurs: Integration der Auskunftsgeberpflicht in die Krisenkommunikationsstrategie
  - Wann sind kommunale Unternehmen „Behörden“ im Sinne des Presserechts?
  - Wem gegenüber muss Auskunft erteilt werden?
  - Wann und warum sich Proaktivität trotzdem lohnt
- Dos and Don’ts auf Social Media in der Krise
  - Einblicke in unterschiedliche Szenarien und mögliche Lösungsansätze
  - Auch ohne Community-Manager:in gut vorbereitet auf Fragen und kritische Kommentare
  - Wie setze ich die Kund:innenbrille auf, um die Sachlage zu verstehen?
- Nach der Krise ist vor der Krise – Learnings für die Zukunft umsetzen

Reinhardt Neuhold, Geschäftsführer, Agentur Gerhard GmbH

10:15 **Pause**

10:30 **Praxisbeispiel: Stromausfall, Busumleitung, Wasserrohrbruch - Vorbereitung von Krisen-Content**

- Analyse der eigenen möglichen Krisenthemen
- Krisen-Content auf Social Media und der eigenen Website synchronisieren
- Umgang mit negativen Kommentaren oder Falschinformationen
- Wie und wobei helfen ein aktiver Netzwerkaufbau sowie die Präsenz in regionalen Social-Media-Gruppen?
- Herausforderungen und Tipps

Miriam Adel, Unternehmenskommunikation, Stadtwerke Schwabach

11:00 **Praxisbeispiel: Potenziellen Krisenthemen durch Info-Content zuvorkommen**

- Proaktiver Umgang mit kritischen Themen wie einer Baustelle
- Hintergründe des Video-Formats: „Auf der Baustelle - Wo? Was? Warum?“
- Vorteile, Learnings und geplante Weiterentwicklungen des Formats
- Einblicke in den Umgang mit weiteren Beispielen
- Unsere Erfahrungen: Bild + Text oder Video? Feed vs. Storyformat? Instagram vs. facebook?

Lisa Hoff, Referentin Unternehmenskommunikation, Stadtwerke Osnabrück

---

11:30 **Praxisbeispiel: Transparente Social-Media-Kommunikation bei einem Cyberangriff**

- Ableitungen von der bestehenden Krisenkommunikationsstrategie auf die sozialen Kanäle
- Kommunikations- und Entscheidungsprozesse im Krisenfall
- Sicherstellung der Konsistenz von interner und externer Kommunikation
- Einblicke in weitere Beispiele wie Warnungen vor dubiosen Anrufen und veränderte Schließzeiten des Kundenservicecenters

Melissa Yilmaz, Marketing, Stadtwerke Arnsberg

12:00 **Q&A: Sie haben offene Fragen? Hier gehen wir gemeinsam in den Austausch.**

12:15 Ende des VKU-Web-Seminars

Viel Erfolg bei der Teilnahme der Veranstaltung!
Bitte beachten Sie: Das Programm wird fortlaufend online aktualisiert. Ihr Programm-Ausdruck ist vom 12.11.2026. Die aktuellen Informationen zum Programm finden Sie hier: https://www.kommunaldigital.de/online-event/krise-auf-social-media-wegen-stromausfall-baustelle-oder-cyberangriff.