

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	<p>Kontrolle über die Krise: Beschwerden, Falschinformationen, Shitstorm und Co. – Was nun?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mini-Exkurs: Integration der Auskunftspflicht in die Krisenkommunikationsstrategie <ul style="list-style-type: none"> ◦ 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 <ul style="list-style-type: none"> ◦ 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 <p>Reinhardt Neuhold, Geschäftsführer, Agentur Gerhard GmbH</p>
» 10:15	Pause
» 10:30	<p>Praxisbeispiel: Stromausfall, Busumleitung, Wasserrohrbruch – Vorbereitung von Krisen-Content</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>Miriam Adel, Unternehmenskommunikation, Stadtwerke Schwabach</p>
» 11:00	<p>Praxisbeispiel: Potenziellen Krisenthemen durch Info-Content zuvorkommen</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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? <p>Lisa Hoff, Referentin Unternehmenskommunikation, Stadtwerke Osnabrück</p>
» 11:30	<p>Praxisbeispiel: Transparente Social-Media-Kommunikation bei einem Cyberangriff</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>Melissa Yilmaz, Marketing, Stadtwerke Arnsberg</p>
» 12:00	<p>Q&A: Sie haben offene Fragen? Hier gehen wir gemeinsam in den Austausch.</p>

Viel Erfolg bei der Teilnahme der Veranstaltung!

Bitte beachten Sie: Das Programm wird fortlaufend online aktualisiert. Ihr Programm-Ausdruck ist vom 01.01.2026. Die aktuellen Informationen zum Programm finden Sie hier:

<https://www.kommunaldigital.de/online-event/krise-auf-social-media-wegen-stromausfall-baustelle-oder-cyberangriff>.