

# **Krisenmanagement in der Praxis**

**Von erfolgreichen Krisenmanagern lernen**

**Herausgegeben von**

Frank Roselieb und Marion Dreher

**Mit Beiträgen von**

Sebastian Ackermann, Dr. Birgit Brömmekamp, Claudio Ciacci,  
Marion Dreher, Prof. Dr. Axel Dreyer, Dr. Dirk Freudenberg,  
Dr. Werner Gleißner, Torsten Hiermann, Prof. Dr. Diana Ingenhoff,  
Jürgen Kühn, Dr. Lutz Mackebrandt, Dr. Rainer Pflaum, Volker Riedel,  
Frank Roselieb, Prof. Dr. Ulrike Röttger, Dr. Martina Rudy,  
Klaus Rütt, Robert Schmid, Prof. Dr. Stefan Smid, Katrin Spemann,  
Cornelia Szyszkowitz, Dr. Daniel von Arx, Dr. Silke Wehdeking

---

ERICH SCHMIDT VERLAG

**Bibliografische Information der Deutschen Bibliothek**

Die Deutsche Bibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über [dnb.ddb.de](http://dnb.ddb.de) abrufbar.

**Weitere Informationen zu diesem Titel finden Sie im Internet unter**  
[ESV.info/978 3 503 10090 3](http://ESV.info/978%203%20503%2010090%203)

ISBN: 978 3 503 10090 3

Alle Rechte vorbehalten  
© Erich Schmidt Verlag GmbH & Co., Berlin 2008  
[www.ESV.info](http://www.ESV.info)

Dieses Papier erfüllt die Frankfurter Forderungen der Deutschen Bibliothek und der Gesellschaft für das Buch bezüglich der Alterungsbeständigkeit und entspricht sowohl den strengen Bestimmungen der US Norm Ansi/Niso Z 39.48-1992 als auch der ISO Norm 9706.

Druck: Hubert & Co, Göttingen

# Inhaltsverzeichnis

## **Einführung**

- „Reden und Handeln sind Gold“ –  
Wie erfahrene Krisenmanager kritische Situationen meistern . . . . . 3  
*von Frank Roselieb und Marion Dreher*

## **Teil 1: Krisenkommunikation und Presserecht**

- „Blackout im Münsterland“ –  
Krisenkommunikation bei Stromausfällen im RWE-Netz . . . . . 15  
*von Martina Rudy und Sebastian Ackermann*

- „Phönix aus der Asche“ –  
Die Konsequenzen aus dem Brandunglück am Düsseldorfer Flughafen . . . . 29  
*von Torsten Hiermann*

- „Ungewollt in den Schlagzeilen“ –  
Presserechtliche Strategien bei nicht willkommener Medienpräsenz . . . . . 39  
*von Birgit Brömmekamp*

## **Teil 2: Krisenmanagement und Katastrophenvorsorge**

- „Im Zeichen des Tsunami“ –  
Touristisches Ereignis- und Krisenmanagement bei der TUI . . . . . 57  
*von Axel Dreyer und Klaus Rütt*

- „Land unter in der Zentralschweiz“ –  
Das Hochwasser-Tagebuch der Luzerner Kantonalbank . . . . . 83  
*von Robert Schmid und Daniel von Arx*

- „Public Private Partnership und strategische Führung“ –  
Wie staatliche Einrichtungen und Unternehmen sicherheitspolitische  
Krisen gemeinsam bewältigen können . . . . . 99  
*von Dirk Freudenberg*

### **Teil 3: Ereignis- und Issues Management**

„Vom Feld bis auf den Teller“ –  
Stufenübergreifendes Themen- und Ereignismanagement  
des QS-Prüfsystems für Lebensmittel . . . . . 119  
*von Katrin Spemann*

„Rollen, Workflows und IT“ –  
Wie Bertelsmann und SwissRe Issues Management strukturieren  
und organisieren . . . . . 133  
*von Ulrike Röttger und Diana Ingenhoff*

### **Teil 4: Risikomanagement und Risikokommunikation**

„Die P2R2-Formel“ –  
Das international koordinierte Risikomanagement bei Motorola . . . . . 153  
*von Jürgen Kühn*

„Den Dialog mit Kritikern suchen“ –  
Wie T-Mobile die Risikokommunikation organisiert . . . . . 163  
*von Cornelia Szyszkowitz*

„Risiken konzernweit managen“ –  
Die organisatorische Verankerung des Risikomanagements bei EnBW . . . . . 181  
*von Werner Gleißner und Rainer Pflaum*

### **Teil 5: Restrukturierung und Sanierung**

„Zurück auf den Wachstumspfad“ –  
Wie ein Gebrauchsgüterhersteller den Turnaround geschafft hat . . . . . 211  
*von Volker Riedel*

„Wieder im Reinen“ –  
Die Sanierung einer Großwäscherei durch ein Insolvenzverfahren  
in Eigenverwaltung . . . . . 231  
*von Lutz Mackebrandt und Claudio Ciacci*

„Hürden bei der Reorganisation überwinden“ –  
Wie Unternehmen ein Insolvenzverfahren unter Eigenverwaltung  
erreichen können . . . . . 253  
*von Silke Wehdeking und Stefan Smid*