

# ALLGEMEINE HANDLUNGS- EMPFEHLUNGEN ZUR MARKENKOMMUNIKATION IM BEZUG AUF DIE AKTUELLE SITUATION

Kundenübergreifend | März 2020

# DIE DREI GRUNDPRINZIPIEN

## DAS TEAM GEWINNT

Im ersten Schritt sollte das gesamte Team an die Hand genommen werden. Selbstverständlich kommen neben den offensichtlichen, gesundheitlichen Ängsten der Mitarbeiter auch existenzielle Sorgen hinzu.

Hier hilft vor allem eines: ehrliche Kommunikation. Was bedeutet die Krise für die Firma? Welche Schutzmaßnahmen haben wir getroffen? Wie schaffen wir es als Team, die Situation GEMEINSAM zu meistern?

Ein positiver Grundtonus sowie eine starke Führungspersönlichkeit, die Sicherheit ausstrahlt, ist das, was den für diese Situation notwendigen Teamspirit in die Firma schleust.

Ob per Google-Hangouts, Telefonkonferenz oder bei deutlich größeren Teams doch per Email, ist jedem Geschäftsführer selbst überlassen.

## FÜHRUNG FÜR VERTRAUEN

Was verändert sich? Wie schaffen wir es weiterhin, unsere Leistung / unser Produkt in der gewohnten Qualität anzubieten? Warum lohnt es sich gerade jetzt, unsere Geschäftsbeziehung zu intensivieren? Eine realistisch-optimistische Stellungnahme des Geschäftsführers in Videoform ermöglicht es, gegenüber sämtlichen Stakeholdern eines Unternehmens nach außen Standhaftigkeit zu vermitteln.

Präsenz in einer Zeit, wo Kunden und die Menschen dahinter sich ehrlicher Ansagen erfreuen.

## DIE MACHT DER KLARHEIT

Um auch auf der Webseite für sämtliche Besucher aufzuzeigen, inwiefern sich das Unternehmen in dieser Krisenzeit positioniert und welche internen und externen Maßnahmen ergriffen wurden, bietet sich die Einrichtung einer separaten Unterseite oder eines Blogbeitrages an. Wie werden unsere Mitarbeiter geschützt? Wie gewährleisten wir unseren Kunden die Leistung, die von uns erwartet wird? Inwiefern hilft gerade unser Produkt / unsere Dienstleistung anderen Menschen oder Marken dabei, diese Krise zu meistern?

Wichtig: kurz nach diesem Beitrag sollte eine Corona-unabhängige Erfolgsmeldung des Unternehmens veröffentlicht werden um ein klares Zeichen zu setzen: ES GEHT WEITER! Hier sind auch „softe“ Erfolge möglich: von den effektiven Homeoffices der Mitarbeiter, über digitalisierte Geschäftsprozesse bis hin zu einer nun noch nachhaltigeren Meetingkultur über Videokonferenzen.

# HANDLUNGSMÖGLICHKEITEN

## INTERN

### **Rund-Mail an das Team**

Eine E-Mail an alle mit transparenter Situationsbeschreibung (getroffene Maßnahmen, Stand der Firma, Zukunftsaussichten, etc.) Hierbei sollte den Team-Mitgliedern ein optimistischer Gesamteindruck, die Sicherheit der Arbeitsplätze sowie ein starkes Bemühen um die Sicherheit und die Zukunft des Teams und der Firma vermittelt werden.

### **Home-Office**

Die Mitarbeiter, die sich aktuell im Home-Office befinden, sollten wissen, dass das Geschäft weiter geht. Eventuell brauchen sie klare To-Do-Listen, um diese abarbeiten zu können. Ein morgentliches Team-Meeting per Videokonferenz führt dazu, dass kein Urlaubsgefühl auftaucht und sich der Schlafrythmus nicht verschiebt.

## SOCIAL MEDIA

### **Stellungnahme des Geschäftsführers**

Es sollte völlig transparent die Lage erklärt werden, was sich geändert hat, was unverändert weiter läuft, wie die Zukunftsaussichten sind. Auch hier sollte kommuniziert werden, dass man sich um die Sicherheit des Teams kümmert. Die Grundbotschaft sollte sein: "Bisher läuft es gut / Business as usual für unsere Kunden / auf uns kann man sich weiterhin verlassen / wir arbeiten daran, dass es so bleibt."

### **Videokonferenzen**

Es ist wichtig, den Kunden und Partnern zu kommunizieren, dass es weiter geht und kein Stillstand herrscht. Ein einfacher Screenshot einer Videokonferenz mit dem Team kann hierzu beitragen.

### **Home-Offices des Teams**

Die Mitarbeiter, die sich derzeit im Home-Office befinden, können diese für einen entsprechenden Social Media Post fotografieren. Eine Collage der Home-Offices ist die optimale Gelegenheit, um auch in dieser Phase Kreativität und Humor zu beweisen.

## WEBSEITE

### **Stellungnahme des Geschäftsführers**

Auch auf der Webseite sollte die Stellungnahme des Geschäftsführers implementiert werden.

### **Transparenz**

Was ändert sich für unsere Kunden? Was bleibt wie gewohnt? Eine auffällig verlinkte Unterseite mit News zur aktuellen Lage informiert die Webseitenbesucher und sorgt für sofortiges Vertrauen.

### **Blogpost**

Auch ein Newsbeitrag zur aktuellen Lage ist denkbar und zeigt Transparenz auf. Ideal wäre eine am nächsten Tag folgende Erfolgsmeldung, sodass der Corona-Post nicht der aktuellste Post ist und somit der Eindruck entsteht: "Es geht weiter voran."

# SONSTIGES

## Information

Wir haben in den letzten Tagen einen erhöhten Traffic auf den von uns betreuten Webseiten im B2C-Bereich verzeichnen können. Dies ist wohlmöglich darauf zurückzuführen, dass viele Menschen zuhause bleiben.

## Was vermieden werden sollte

- Das Team sollte nicht im Unklaren gelassen werden, was die aktuelle Situation angeht. In dieser Phase empfehlen wir Transparenz mehr denje.
- Der Gesamteindruck sollte nicht "Stillstand" sein. Die Weiterführung von Erfolgsmeldungen insbesondere im Social Media Bereich ist daher sehr wichtig.
- Jede öffentliche Markenbotschaft sollte darauf überprüft werden, ob sie Kunden und Partnern den Eindruck zur Sorge vermitteln könnte.


**Unternehmen X**  
 20. März um 13:06 · 🌐

Trotz örtlicher Einschränkung geht es weiter!  
Das sind die Home-Offices unseres Teams:



👍 Like    💬 Comment    ➦ Share

👍  
 Write a comment...  

**REMIND** Building  
Memorable  
Brands

**VIEL ERFOLG UND  
GESUNDHEIT WEITERHIN!**