



MARKETING CLUB
BRAUNSCHWEIG



**Krisenkommunikation
in Zeiten von COVID-19**



MARKETING CLUB
BRAUNSCHWEIG

„Systemische Risiken beziehen sich auf hochgradig vernetzte Problemzusammenhänge mit schwer abschätzbaren Wirkungen hinsichtlich Umfang, Tiefe und Zeithorizont, deren Bewältigung auf Grund der Wirkungskomplexität, Ungewissheit und Ambiguität mit erheblichen Wissens- und Bewertungsproblemen verbunden ist.“ (Renn, 2007)





MARKETING CLUB
BRAUNSCHWEIG

**Vor dem Ausbruch:
Vorbereitung**





MARKETING CLUB
BRAUNSCHWEIG

Markenverhalten:

- Überprüfung und Aktualisierung des Krisenmanagementplans
- Szenarioplanung für alle Geschäftsvorgänge
- Stakeholder-Mapping und Notfallabgleich
- Überprüfung der internen und externen Kommunikationskanäle
- Inhaltspipelines und Kampagnen
für die Angemessenheit von Sprache und Tonfall überprüfen
- Kommunikationsteam und Agenturen mit Aktionsplänen ausstatten



MARKETING CLUB BRAUNSCHWEIG



**Ausbruch:
Sofortiges Handeln**



MARKETING CLUB
BRAUNSCHWEIG

Konsumentenverhalten:

- Angst und Furcht
- Sicherheit und Hygiene werden zur obersten Priorität
- Gesucht wird nach „vertrauenswürdigen“ Informationsquellen
- Entstehung einer „Homebound economy“, da zunehmend Ausgangssperren verhängt werden
- Soziale Netzwerke gewinnen an Bedeutung
- Vorratshaltung steigt
- Ausgaben werden reduziert, außer in Bereichen, die zur Grundsicherung gehören
- Gefühl der Gemeinschaft wird neu entdeckt

Markenverhalten:

- Aktive Überwachung der neuesten Regierungsbeschlüsse
- Monitoring der Wettbewerber und Interessenvertreter
- Analyse der Marken- und Kundenstimmung
- Interne Kommunikation zur Gewährleistung der Geschäftskontinuität intensivieren
- Engagement und Unterstützung der Stakeholder einholen
- Zusammenarbeit mit der eigenen Branche intensivieren
- Eindämmung des Corona-Virus aktiv unterstützen



MARKETING CLUB
BRAUNSCHWEIG

Best Practices:

Danke allen Netto Mitarbeitern. Und danke auch allen Mitarbeitern von Aldi, Edeka, Penny, Kaufland, Lidl, Real und Rewe.

Wir danken euch, den Kassierern, LKW-Fahrern, Lageristen, Lieferanten, Zentralmitarbeitern und allen anderen Mitarbeitern für euren unermüdlichen Einsatz in diesen Tagen.

Netto
Marken-Discount

netto-online.de
#füreinandermiteinander

Netto Marken-Discount AG & Co. KG •
Industriepark Ponholz 1 • 93142 Maxhütte-Haidhof

-W-

Foto: Screenshot Bild.de/Netto-Online.de



Öffentliche Versicherung Braunschweig

2 Std. · 🌐

Auch wir helfen, wo wir können!

Wir als Versicherung haben immer einen gewissen Vorrat an Atemschutzmasken - beispielsweise zum Eigenschutz für unsere Sachverständigen. In der aktuellen Situation gibt es aber zweifelsohne Stellen, die diese Masken momentan sehr viel dringender brauchen.

Deswegen haben wir uns entschieden, dem Klinikum Braunschweig sofort 500 Masken nach FFP2-Standard zur Verfügung zu stellen. 🙌...

[Mehr anzeigen](#)



👍❤️ 126

4 Kommentare 22 Mal geteilt

Foto: Screenshot Öffentliche Versicherung Braunschweig/Facebook



EDEKA Görge Frischemärkte

21. März um 18:00 · 🌐



Vielen Dank, dass es Euch gibt! ❤️

Wir wünschen unseren Mitarbeitern morgen einen entspannten und erholsamen Sonntag. [#stayathome](#)



  158

14 Kommentare 14 Mal geteilt

Foto: Screenshot EDEKA Görge Frischemärkte/Facebook

sander's backstube 🥰 super hier: Braunschweig. 21. März um 21:21 · 🌐

Ärzte, Pfleger und viele weitere Einsatzkräfte arbeiten aufgrund der aktuellen Umstände an ihrer Belastungsgrenze. Auf Initiative von Falk-Martin Drescher, der von weiteren ehrenamtlichen Engagierten unterstützt wird, statten wir seit einigen Tagen zusammen mit dem [Volvo Autohaus Schmetzer Braunschweig](#) tagtäglich die Standorte vom [Klinikum Braunschweig](#) mit allerlei Backwaren aus.

Wir freuen uns, dass wir gemeinsam etwas Gutes tun können! ❤️



👍❤️ 448 35 Kommentare 86 Mal geteilt

👍 Gefällt mir 💬 Kommentieren ➦ Teilen 🌐

Foto: Screenshot sander's backstube/Facebook



Mein Braunschweiger Land 😊 motiviert hier: Braunschweig.

19. März um 13:40 · 🌐

An unsere Community: Teilt diesen Aufruf, damit ihn möglichst viele sehen! 🙌

Du bist ein kleines oder mittelständisches Unternehmen aus der Region und brauchst in dieser schwierigen Zeit Unterstützung? Dann freuen wir uns, dir vielleicht helfen zu können. Wir bieten dir unsere Kanäle (Reichweite) an, damit du auf deinen Hilferuf aufmerksam machen kannst. Einzige Voraussetzung: Es muss sich um einen Hilferuf handeln, bei dem unsere Community (8.800 Follower) auch aktiv mithelfen kann. Schreib uns dazu einfach eine E-Mail unter: newsletter@mein-braunschweiger-land.de.



Foto: Screenshot Mein Braunschweiger Land/Facebook



Club Savoy

21. März um 22:17 · 🌐

Ca. 23:30h startet Euer Wunsch-Konzert! ❤️
Schreibt Eure Wünsche in die Kommentare! 📩





4 Kommentare

Foto: Screenshot Club Savoy Göttingen/Facebook








Foto: Screenshot Lieferliste38/Instagram

 **lieferliste38** • Abonniert ...

 **lieferliste38** In schweren Zeiten unterstützen: Hier findet ihr Unternehmen aus der Region (Braunschweig, Wolfsburg, Wolfenbüttel, Helmstedt, Peine, Gifhorn, Salzgitter), die euch ihre Waren nach Hause liefern. Restaurant, Shops und Co. Verzichtet auf die großen Anbieter, die sind nach corona immer noch da. Die Kleinen kämpfen aber schon jetzt ums überleben! Wenn ihr etwas braucht, bestellt es bei euren Händlern in der Umgebung!
[#Lieferliste38](#) [@lieferliste38](#) [#corona](#) [#coronaindeutschland](#) [#staythefuckhome](#) [#flattenthecurve](#)

5 Tage

 Gefällt **der_bs_stadtfuehrer** und **82 weitere Personen**

VOR 5 TAGEN

Kommentar hinzufügen ... Posten

Für die nächsten zwei Tage
verschenkt **trèsCLICK**
alle Plätze in den Instastories an die,
die jetzt HILFE brauchen



trèsCLICK

Foto: Screenshot tresclick/Instagram

tresclick • Folgen
Très Click

tresclick Unser kleiner Beitrag zur Corona-Prävention: Statt unsere Insta-Stories für uns oder bezahlten Coop-Content zu nutzen, werden wir ab morgen früh für zwei Tage NUR Inhalte von kleinen Unternehmen, selbstständigen, Freiberuflern Café- und Shopbesitzern teilen.

Ihr seid selbst betroffen oder kennt jemanden, der durch die aktuelle Corona-Krise auch in die berufliche Krise gestürzt wird? Dann schickt uns gerne Rabatte, Sonderaktion, Infos, Eigenwerbung und wir teilen sie auf trèsCLICK. In den nächsten 48 Stunden bestimmt ihr, was in unseren Insta Stories passiert. [#strongertogether](#) [#staythefuckhome](#) [#corona](#)

Gefällt 587 Mal
VOR 6 TAGEN

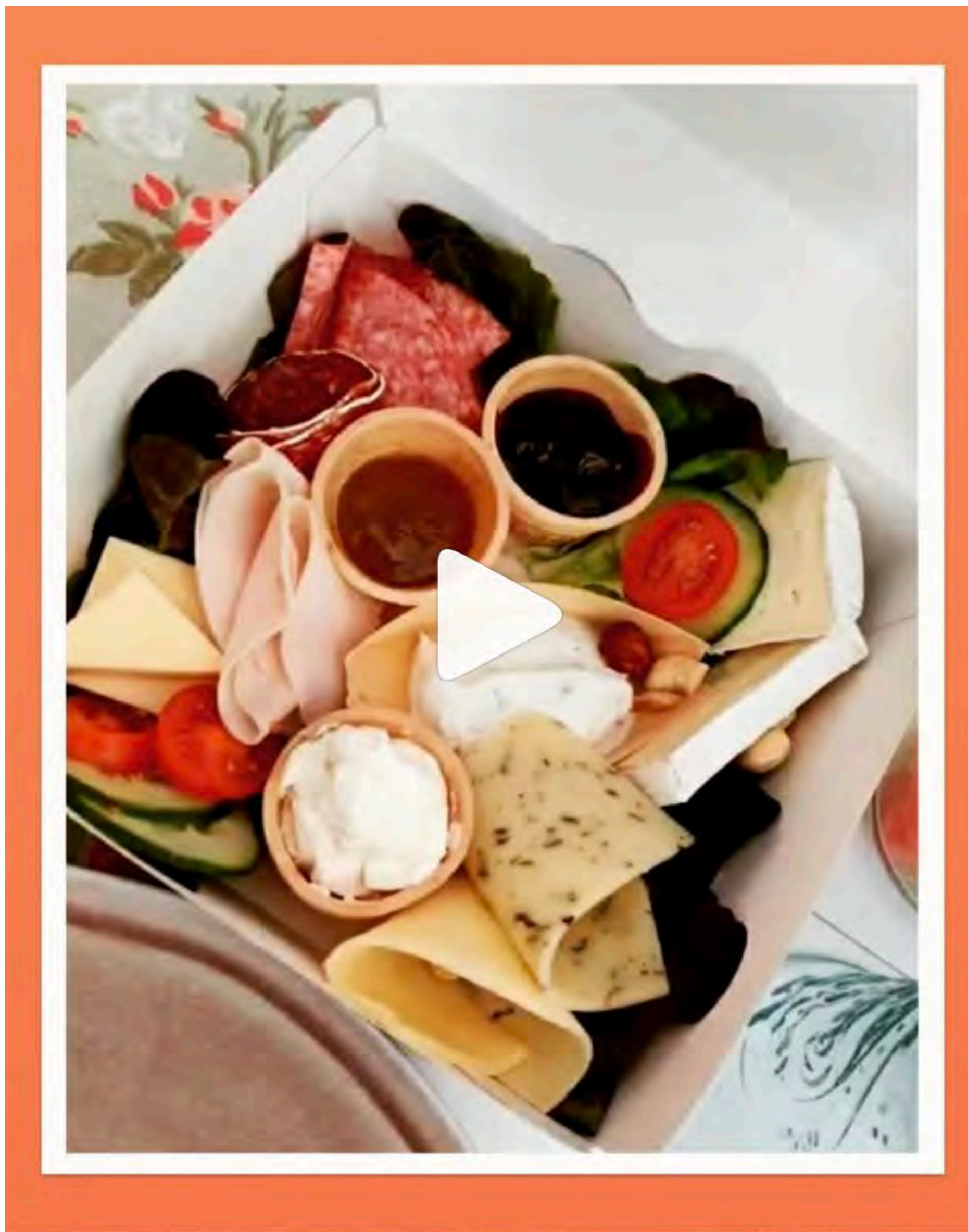
Kommentar hinzufügen ... Posten



Foto: Screenshot 2gather.jetzt/Instagram



Foto: Screenshot hamburgfoodguide/Instagram



caefraeuleinwunder • Abonniert ...



caefraeuleinwunder Guten Morgen ☀️
Wir wünschen euch allen einen guten Start in die neue Woche... seit gestern nun mit weiteren Einschränkungen. Aber es ist vernünftig so, also lasst uns gemeinsam einfach das Beste aus der Situation machen ♥
Übrigens, unsere Frühstücke für zu Hause könnt ihr auch gern für einen bestimmten Tag im Voraus bestellen. Es ist auch möglich kontaktlos per PayPal zu zahlen 💪
[#familybusiness](#) [#supportyourlocal](#)
[#caefraeuleinwunder](#) [#breakfastcafe](#)
[#braunschweigliebe](#)

4 Std.



465 Aufrufe

VOR 4 STUNDEN

Kommentar hinzufügen ...

Posten

Foto: Screenshot caefraeuleinwunder/Instagram



Foto: Screenshot chokumi/Instagram



MARKETING CLUB
BRAUNSCHWEIG

**Fazit: Nicht der Verkauf steht jetzt im Vordergrund,
sondern die Unterstützung der Gemeinschaft!**

Situation Monitoring

- Echtzeit-Überwachung der lokalen Entwicklungen (TV, Print, Social Media)
- Den offiziellen Kanälen der Behörden folgen, um möglichst schnell an valide Informationen zu kommen

Brand Monitoring

- Social Media Monitoring intensivieren: In welchem Kontext wird über die eigene Marke gesprochen?

Sentiment Analyse

- Aktuelle Stimmungslage verstehen und darauf adäquat reagieren
- Analyse der unterschiedlichen Marktsegmente (Wo gibt es Unterschiede?)

Reaktion

- Marken dürfen jetzt nicht schweigen
- Proaktives zugehen auf die Gesellschaft
- Hilfe anbieten
- Einfache Botschaften formulieren
- Sachlich über die getroffenen Maßnahmen informieren



Brand Strategy:

Informativ

Alle Stakeholder auf dem neuesten Stand halten

Unterstützend

Denjenigen helfen, die am meisten Unterstützung brauchen

Aufrichtig

Helfen ohne Hintergedanken zu haben

Einfühlsam

Die eigenen Botschaften lieber noch einmal überdenken.

Transparent

Präventionsmaßnahmen transparent kommunizieren

Aufklärend

Die eigene Reichweite für wichtige Botschaften zur Verfügung stellen

Serviceorientiert

Nützliche Informationen teilen

Großzügig

Der Gemeinschaft etwas zurückgeben



MARKETING CLUB
BRAUNSCHWEIG

**Eindämmung:
Richtig reagieren**





MARKETING CLUB
BRAUNSCHWEIG

Konsumentenverhalten:

- Home Office/Ausgangssperren
- Die Ausgaben werden auf das wesentliche reduziert (vor allem Luxusartikel sind jetzt überflüssig)
- Home Entertainment wird wichtiger
- Die Konsumenten reagieren positiv auf Marken, die in dieser Situation ihre Hilfe anbieten

Markenverhalten:

- Analyse der geschäftlichen Auswirkungen
- Entwicklung des Verbrauchervertrauens gegenüber der eigenen Marke
- Markenwerte ggf. nachjustieren
- Geschäftsabläufe anpassen, um Dienstleistungen für Zuhause zu entwickeln
- Mit Lieferanten und Interessensvertretern abstimmen
- Die Richtlinien der Behörden einhalten
- Planung von ersten Kampagnen, die nach der Krise gestartet werden können



MARKETING CLUB
BRAUNSCHWEIG

Wer verliert und wer gewinnt?

–

- Reiseveranstalter
- Themenparks
- Restaurants
- Luxusgüter
- Einzelhandel
- Beauty
- Automobilhersteller
- Eventveranstalter
- Live-Sport
- Transportsektor

+

- Gesundheitsbranche
(z.B. Hygiene)
- Soziale Netzwerke
- Gaming
- Online Video Apps
- E-Commerce
- E-Learning
- Food Delivery
- Home Office Tools
- Hobbies (z.B. Kochen)



MARKETING CLUB
BRAUNSCHWEIG

Änderung des Konsumentenverhaltens:

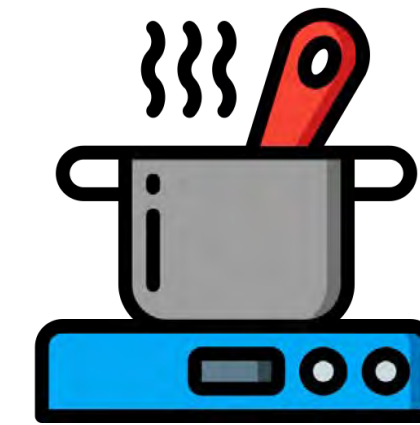


Verstärkter
Nachrichtenkonsum/
Steigerung des
Engagements
(Social Media)

e-learning



Home Office und
e-Learning wird
mehrheitsfähig



Lebensmittelvorräte
werden angelegt.
Hobbies (z.B. Kochen)
werden stärker gepflegt



Home Entertainment
wird wichtiger (Gaming,
Online Videos, Live-
Streaming, Podcasts
etc.)



Sich verändernde Touch-Points:

- Digital Video
- TV/Audio
- E-Commerce
- Gaming

Online

Offline

- Out of Home
- Print
- Kino





MARKETING CLUB
BRAUNSCHWEIG

Fazit: Der Realität ins Auge blicken!

Die neue Realität verstehen

- Die Wirtschaft verlangsamt sich, Reisen sind nicht mehr möglich, die Menschen bleiben Zuhause
- Home Entertainment wird verstärkt nachgefragt

Den Einfluss bewerten

- Welchen Einfluss haben die Maßnahmen auf das eigene Geschäftsmodell?
- Welche Geschäftsfelder sind am stärksten betroffen?
- Welche Dienstleistungen werden jetzt verstärkt nachgefragt?

Das Unternehmen daran anpassen

- Das eigene Geschäftsmodell an die derzeitigen Herausforderungen anpassen
- Müssen Geschäftsbereiche umgebaut werden?
- Ist die Unternehmenskommunikation noch zeitgemäß (Tonalität)?



MARKETING CLUB
BRAUNSCHWEIG

Brand Strategy:

Schnell handeln

Chancen warten nicht

Richtig reagieren

Neue Dienstleistungen /
Services entwickeln
und anbieten

Neue Formate entwickeln

Live-Streaming, Online-
Events, virale Aktionen

Aktiv bleiben

Mit der Community in
Kontakt bleiben. Nicht
wegducken

Community- Gedanken pflegen

Der Community helfen.
Sichtbarkeit für Themen
schaffen

Positiv bleiben

Die Community
motivieren/ den Humor
nicht verlieren



MARKETING CLUB
BRAUNSCHWEIG



Erholung:
Neu durchstarten



MARKETING CLUB
BRAUNSCHWEIG

Konsumentenverhalten:

- Sich erholende Konjunktur
- Euphorie, dass Normalität zurückkehrt
- Vorsichtig optimistisch
- Neu erlernte Verhaltensweisen werden die Gesellschaft nachhaltig verändern

Markenverhalten:

- Auf der Welle des Optimismus/der Euphorie mitschwimmen (kommunikativ)
- Wachstumschancen identifizieren und nutzen
- Kreative Kampagnen entwickeln, um die Beziehung zum Kunden zu stärken/wiederherzustellen



MARKETING CLUB
BRAUNSCHWEIG

Branchen, die sich erholen werden:



- Tourismus
- Gastronomie
- Live Entertainment
- Sport
- Beauty
- Wellness
- Fitnessstudios
- Bauwesen
- Eventveranstalter



Brand Strategy:

Voraus planen

Kampagnen zur Verkaufsförderung planen

Bereit sein

Kampagnen starten, sobald Marktreife erreicht ist

Einen langen Atem haben

Durchhalten & den Markt genau analysieren

Zum Herzen sprechen

Die Emotionslage der Verbraucher richtig einschätzen

Kapazitäten steigern

Die Kapazitäten langsam wieder hochfahren

Erfolgsmomente zelebrieren

Erfolgsmomente genießen und zelebrieren

Digital bleiben

Nicht wieder in alte Verhaltensmuster zurückfallen

Rückschläge einplanen

Es wird auch Rückschläge geben/vorbereitet sein und bleiben



MARKETING CLUB
BRAUNSCHWEIG

Literaturverzeichnis:

- Sinclair-Report-REVIVAL-STRATEGIES-COVID-19-Recovery-Planning-for-Brands
- Renn, O. (2007): The Risk Handling Chain. In: Boulder, F., Slavin, D. & Löfstedt, R. (Hg.): The Tolerability of Risk. A New Framework for Risk Management. Earthscan. London. 21-74.
- <https://www.manager-magazin.de/unternehmen/artikel/regeln-fuer-krisenkommunikation-fuer-unternehmen-bei-coronavirus-a-1305606.html>
- <https://www.zeit.de/politik/deutschland/2020-03/krisenkommunikation-angela-merkel-emmanuel-macron-corona-krise>
- <https://www.horizont.net/marketing/kommentare/12-werbechancen-in-der-corona-krise-hier-kann-marketing-fuer-unternehmen-teil-der-loesung-sein-181668>
- <https://onlinemarketing.de/news/kreativ-durch-corona-wie-kleine-unternehmen-auf-instagram-das-beste-aus-der-situation-machen>

Bildnachweise:

- <https://www.pexels.com/de-de/foto/berge-himmel-person-wolken-3181458/>
- <https://www.pexels.com/de-de/foto/sonnenuntergang-frau-madchen-sonnenaufgang-40751/>
- <https://www.pexels.com/de-de/foto/menschen-arbeiten-technologie-verwischen-3183197/>
- <https://www.pexels.com/de-de/foto/technologie-produktion-mischpult-studio-3469712/>
- <https://www.pexels.com/de-de/foto/auto-fahrzeug-technologie-luxus-3689527/>



MARKETING CLUB
BRAUNSCHWEIG

© Copyright 2020

Geschäftsstelle: Marketing-Club Braunschweig e.V. | c/o Steffen und Bach GmbH | Friedrich-Wilhelm-Platz 3a | 38100 Braunschweig
Ihre Ansprechpartnerin: Tatiana Enders | Telefon 0531 12 92 62 4-0 | Telefax 0531 12 92 62 4-4 | E-Mail: [info\[ät\]marketingclub-bs.de](mailto:info@marketingclub-bs.de)