

Fachexperten als IMPLEMENT Konsulenten im Einsatz

Prof. Dr. Sascha Götte / Luftfahrtexperte und IMPLEMENT Konsulent

IMPLEMENT legt grössten Wert darauf, ihre Kunden umfassend und in allen Belangen auf fachlich höchstem Niveau zu beraten und zu unterstützen. Deshalb arbeitet IMPLEMENT eng mit Fachexperten, den **IMPLEMENT Konsulenten**, zusammen, welche in ihren Fachgebieten ausgewiesene Spezialisten und Netzwerker sind.

Es freut IMPLEMENT, den Luftfahrt- und Krisenkommunikations-Experten **Prof. Dr. Sascha Götte** als **IMPLEMENT Konsulent** zu begrüssen. Sascha Götte ist dipl. Elektro- und Wirtschaftsingenieur, Dr. rer. pol. und Professor für Marketing und Strategisches Management an der Hochschule Luzern und am iimt der Universität Freiburg.



Kommunikation bei Unternehmenskrisen

Krisen können jedes Unternehmen zu jeder Zeit und unvorhersehbar treffen. Durch Unfälle, Produktionsausfälle, kriminelle Attacken oder Wirtschaftskrisen werden Unternehmen und Organisationen in ihrer Funktionsfähigkeit, ihrer Stabilität und unter Umständen sogar in ihrer Existenz bedroht. Insbesondere auch negative mediale Schlagzeilen können einem Unternehmen einen grossen Reputationsschaden zufügen. Krisen können nie ganz verhindert werden. Eine professionelle Krisenprävention und eine für den Ernstfall vordefinierte Krisenkommunikation sind jedoch unabdingbar, um den Schaden begrenzen zu können. Abhängig von der Art der Krise müssen unterschiedliche Kommunikationskonzepte angewandt werden, wie die folgenden beiden Beispiele aus der Luftfahrtbranche zeigen (Baeriswyl, O. & Götte, S. (Hrsg.): Fallstudien zu Unternehmenskrisen, Band 1, mediata, 2018).

Qualitätsprobleme beim Airbus A400M

Im Jahr 2003 ging beim Airbus-Konzern der grösste Militärauftrag der Unternehmensgeschichte ein:



Die Bestellung von 180 Militärtransportern vom Typ A400M durch sieben vertraglich kooperierende Staaten, darunter auch Deutschland. Nach massiven Lieferverzögerungen und dem Absturz eines A400M bei einem

Testflug, mussten im Jahr 2017 in Deutschland 7 der bis dahin 8 ausgelieferten Flugzeuge aufgrund von Qualitätsmängeln am Boden bleiben. Risse in der Aussenhaut aufgrund von Spannungen im Mittelrumpf, schadhafte Triebwerke und ein Hydraulikleck führten zu dieser Massnahme. Die andauernde Krise um den A400M wird von den Medien immer wieder aufgenommen. Dabei wird die Bevölkerung sehr transparent informiert, auf spezifische Schuldzuweisungen wird jedoch verzichtet. Über die Konflikte zwischen dem Hersteller Airbus und den Besteller-Ländern gelangen nur sehr wenige Informationen an die Öffentlichkeit. Die Krisenkommunikation zielt darauf ab, in der Bevölkerung so wenig Aufmerksamkeit wie möglich zu generieren. Die Konflikte zwischen Airbus und den Besteller-Ländern werden im Interesse von beiden Seiten in den Medien nicht kommentiert. Diese defensive Kommunikationsstrategie in der andauernden Krise war bis heute erfolgreich.

Absturz eines A320 der Germanwings

Im März 2015 stürzte eine A320 der Lufthansa-Tochter Germanwings in den französischen Alpen ab und riss 149 Menschen mit in den Tod. Die Ermittlungen ergaben, dass der Absturz durch den Co-Piloten absichtlich herbeigeführt worden war. Die unmittelbar nach dem Bekanntwerden des tragischen Absturzes einsetzende Krisenkommunikation der Airline funktionierte hervorragend. Auf einer für den Krisenfall vorbereiteten Website wurden laufend die neuesten Informationen publiziert. Schon zwei Stunden später traten die



Vorstandsvorsitzenden von Lufthansa und Germanwings gemeinsam vor die Presse, drückten ihre Betroffenheit aus, versprachen Transparenz und Unterstützung für die Hinterbliebenen. Dadurch konnte das Unternehmen die Kontrolle über die Kommunikation für sich gewinnen. Auch die Informationen in den nachfolgenden Tagen und Monaten waren jederzeit professionell aufbereitet und kommuniziert. Die Schuld an der Tragödie konnte eindeutig dem Co-Piloten zugewiesen werden und die Lufthansa wurde von der Staatsanwaltschaft Düsseldorf von einer Mitschuld entlastet. Die hervorragend vorbereitete Krisenkommunikation sowie deren Anwendung im Notfall führten dazu, dass die Lufthansa die Lage jederzeit im Griff und weder einen Passagierrückgang noch einen Kursverlust der Aktien zu verzeichnen hatte.

Prof. Dr. Sascha Götte, Implement AG
T +79 455 47 75
sg@implement.ch
<http://implement.ch/ueber-uns/team/sascha-goette>