

SIE MANAGT JEDE KRISE

INTERVIEW: BERNADETTE BISSIG

Krisen können jeden treffen. Auch Hotels. Um auf Krisensituationen optimal vorbereitet zu sein, lohnt es sich, das Thema in Ruhe und überlegt anzugehen. Denn in einer Krise bleibt meist wenig Zeit, und es ist sofortiges Handeln angesagt. Bettina Zimmermann, CEO der GU Sicherheit & Krisenmanagement weiss, worauf es dann ankommt.

HOTELIER: Bettina Zimmermann, warum beschäftigen Sie sich mit Krisensituationen?

BETTINA ZIMMERMANN: Das kommt von meinem Naturell. Ich kann mit ausserordentlichen Situationen sehr gut umgehen. Routine langweilt mich relativ schnell. Ich finde es in Ausnahmesituationen immer wieder spannend, wie man die beste Lösung hinkriegen kann. Das ist meine Challenge.

HOTELIER: Und wie wird man zur Krisenmanagerin?

ZIMMERMANN: Dafür gibt es keine spezifische Ausbildung. Es braucht viel Erfahrung. Ursprünglich komme ich aus dem Gesundheitswesen, wo ich in Notfallspitälern gearbeitet habe. Es musste für mich auch dort immer hektisch sein. Ich laufe zu Höchstleistungen auf, wenn es

nicht so läuft, wie es sollte. So bin ich über verschiedene Ausbildungen und mit viel praktischer Einsatzerfahrung seit acht Jahren als Krisenmanagerin unterwegs. Einerseits in der Ausbildung: Es gibt viele Firmen, die sich entscheiden, selbstständig Krisenteams zu bilden auf Grund von Vorgaben oder auf freiwilliger Basis. Andererseits bin ich auch im direkten

«Man fährt ja auch nicht ohne Versicherung Auto.»

Ereignis vor Ort. Ich habe intern im Betrieb ein Team von neun Leuten aufgebaut, die rund um die Uhr Bereitschaftsdienst leisten für Unternehmen, die in akuten Krisen stecken.

HOTELIER: Woher kommt die Angst vor einer Krise?

ZIMMERMANN: Ich glaube, das ist eine berechtigte Denkweise. Wenn es mir im Unternehmen gut geht, will ich mich nicht mit dem Szenario auseinanderset-

zen, dass es mir mal nicht gut gehen könnte. Viele Unternehmen sind im Alltag sehr gefordert. Und da bleibt wenig Zeit, sich zu überlegen, wie man mit einer Krise umgehen würde. Wir beobachten auch, dass viele davon ausgehen, dass es ausreichend ist, erst in einer Krisensituation zu reagieren. Das tut es aber nicht. Diese Strategie funktioniert nie. Dann gibt es auch Leute, die sich nicht damit auseinandersetzen wollen, weil sie Angst haben, das «Unglück» so anzuziehen. Das sind allesamt etwas naive Haltungen, denn man fährt ja auch nicht ohne Versicherung Auto.

HOTELIER: Welche Fehler werden immer wieder gemacht, wenn sich eine Krise abzeichnet?

ZIMMERMANN: Wir verfügen über sehr viel Praxiserfahrung und analysieren viele Fälle, die in den Medien behandelt wurden. Da schauen wir, wie das abgelaufen ist. Es ist sicher nicht ideal, wenn das betroffene Unternehmen in die Medien kommt. Unternehmen realisieren oft sehr spät, dass sie in einer Krise stecken. Sie haben lange den Eindruck, es sei nicht so schlimm oder man könne das selber erledigen. Aber dann stellen sie plötzlich fest, dass die Medien fordernd sind und Kunden sowie Mitarbeiter informiert →



Bettina Zimmermann ist eine erfahrene Krisenmanagerin und CEO der GU Sicherheit & Partner AG. Sie berät und unterstützt Unternehmen, Verbände, Behörden und Blaulichtorganisationen im Bereich Krisenmanagement, interne und externe Krisenkommunikation, Bedrohungsmanagement und Care. In den vergangenen Jahren hat sie den Bereich Coaching im Ereignis aufgebaut und Unternehmen in schwierigen Situationen betreut. Zudem bildet sie in Unternehmen Krisenstäbe und Führungsunterstützungsteams aus.

· → werden wollen. Ein grosser Fehler ist sicherlich auch die Haltung, keine Informationen herauszugeben. Denn die Medien haben einen Auftrag, Informationen zu transportieren. Wenn sie diese Informationen nicht vom Unternehmen selber kriegen, dann holen sie sich eben anderswo. Auch die Salami-Taktik ist keine gute Strategie. Und ein grosser Fehler ist mit Sicherheit auch, die Kommunikation nicht auf die Entscheidungen abzustützen, die im Management getroffen werden. Oder die Vogelstrauß-Politik im Sinne von «wenn wir nicht hinschauen, passiert uns nichts».

HOTELIER: In welchen Branchen werden Ihre Dienste in erster Linie in Anspruch genommen?

ZIMMERMANN: Das ist ganz unterschiedlich. Wir sind unter anderem für das Krisenmanagement von drei Versicherungen zuständig. Das reicht von Betriebsunterbrechungen über Haftpflichtfälle bis zu Cyber-Angriffen. Ansonsten sind es Industriebetriebe, Finanzdienstleister, Kraftwerke und Bahnunternehmen. Also quer durch die gesamte Branchenlandschaft hindurch.

HOTELIER: Die Hotellerie haben Sie nicht aufgezählt. Ist Krisenmanagement in der Hotellerie noch kein Thema? Und wenn ja, warum?

ZIMMERMANN: Es gibt in der Hotellerie noch viel Handlungsbedarf. Wahrscheinlich hat das aber damit zu tun, dass die Tourismusbranche kämpfen muss. Das Geld wird lieber fürs Marketing und für Werbung ausgegeben als für die Krisenprävention. Doch es wäre sinnvoll vorzusorgen. Denn insbesondere in der Hotellerie gibt es viele gravierende Risiken. Nur schon ein Reputationsverlust ist fast nicht wieder gutzumachen. Ist die Reputation erst einmal beschädigt, dann wird es schwierig. Und gerade bei Hotels, bei denen der Ruf das Entscheidende ist, müsste man den auch pflegen und Sorge

dazu tragen. Mit verhältnismässig wenig Aufwand kann man sehr viel erreichen, was in Krisensituationen helfen würde.

HOTELIER: Beispielsweise?

ZIMMERMANN: Als Erstes sollte man sich einmal überlegen und zu Papier bringen, welches die schlimmsten Szenarien wären und wer ein Krisenteam bilden würde? Zudem sollte man sich auch überlegen, aus welchem Raum heraus man die

«Man geht
immer nach
dem gleichen
Schema vor.»

Krise führen würde. Das kann ein Sitzungszimmer sein, das man mit wenig Aufwand in einen Krisenstabsraum umwandeln kann. Im Weiteren ist es für ein Hotel Pflicht, sich mit der Evakuation auseinanderzusetzen. Sind die Mitarbeiter in der Lage, die Hotelgäste aus dem Hotel herauszuführen? Das sind Vorbereitungen, die mit wenig Aufwand getroffen werden können, aber viel Sicherheit bringen. Idealerweise trainiert man dieses Szenario und macht eine Schulung zum Umgang mit schwierigen Situationen. Dabei sollten folgende Fragestellungen behandelt werden: Wie erkennt man eine Krise, wie analysiert man die daraus resultierenden Probleme. Wie ergreift man Massnahmen, und wie trifft man die richtigen Entscheidungen.

HOTELIER: Das Posthotel in Arosa ist Ende letzten Jahres abgebrannt. Sie waren dort involviert. Was waren die grössten Schwierigkeiten?

ZIMMERMANN: Es gab Verletzte und einen Schwerverletzten. Zudem war das Hotel komplett abgebrannt, inklusive Ser-

ver und Back-ups. Wir wussten nicht, wer im Hotel anwesend war und wer demnächst noch anreisen sollte. Trotz aller Anstrengungen konnten wir nicht verhindern, dass eine Reisegruppe aus Spanien anreiste, ohne von dem Brand erfahren zu haben. Zudem hatten viele anwesenden Gäste ihre Wertsachen verloren, so auch ihre Reisepässe. Neue Reisepässe über die Feiertage zu beschaffen, war sehr zeitaufwendig. Bei gewissen Botschaften klappte das in einem Tag, bei anderen hat es über zwei Wochen gedauert.

HOTELIER: Wie lange waren Sie vor Ort nach dem Brand in Arosa?

ZIMMERMANN: In Arosa dauerte unser Einsatz 14 Tage. Bei einem anderen Hotelbrand waren es nur zwei. Es kommt bei allen unseren Einsätzen immer auf die Bedürfnisse des Kunden an.

HOTELIER: Angenommen, Sie werden von einem Unternehmen in der Krise um Unterstützung angefragt. Wie gehen Sie vor?

ZIMMERMANN: Wir gehen immer nach dem gleichen Schema vor: Wir analysieren die Situation, machen eine Lagebeurteilung und treffen Massnahmen. Dieses Schema eignet sich für jegliche Art von Krisen. Das Entscheidende in einer solchen Situation ist Einfachheit. Denn es ist schnelles, pragmatisches, aber trotzdem überlegtes Handeln gefragt. ← ·

ZUM UNTERNEHMEN

Die GU Sicherheit&Partner AG ist ein etabliertes, unabhängiges und neutrales Beratungsunternehmen in den Bereichen Krisenmanagement, Krisenkommunikation, Risikomanagement, Bedrohungsmanagement sowie in der Erarbeitung von Sicherheitskonzepten aller Art. Das Unternehmen bietet im Krisenfall Unterstützung rund um die Uhr.
gu-sicherheit.ch

Neu: albis KISSEN-MENÜ

Präsentieren Sie Ihren Gästen eine Auswahl von acht verschiedenen Kissen für höchsten Schlafkomfort.

www.albis.ch

albis
SWITZERLAND

igeo

18–22 | 11 | 17
Messe Basel

Wir freuen uns auf Ihren Besuch
am Stand C086 in der Halle 1.1



Hotel Eden Roc, Ascona

ENTSPANNUNG HAT EINEN NAMEN.

Besuchen Sie uns an der igeo Messe Basel im Bereich „Kompetenz SPA“.

Unseren Katalog oder eine unverbindliche Fachberatung erhalten Sie kostenlos unter 00800 666 455 54 oder auf www.klafs.ch.

KLAFS
MY SAUNA AND SPA

KLAFS AG | Oberneuhofstr. 11 | 6340 Baar
baar@klafs.ch | www.klafs.ch