



AFC-Seminarreihe

Krisenprävention und Krisenkoordination nach Best-Practice

Ob Verbrauchertäuschung, Tierwohl-Verstöße oder Produkt-Kontaminationen – Unternehmen der Lebensmittel- und Agrarbranche stehen unter Generalverdacht! Das Management von Risiken und Krisen erfolgt daher im Fokus einer zunehmend kritischen Öffentlichkeit.

Gerade in Krisensituationen müssen Sie den Ansprüchen verschiedenster Stakeholder gerecht werden. Erkennen Sie diese frühzeitig, entwickeln Sie organisatorische Grundlagen und schaffen Sie Bewusstsein, um im Ernstfall angemessen handeln zu können.

Wie man dabei nach Best Practice vorgeht, vermittelt Ihnen unsere AFC-Seminarreihe: Anhand von Vorträgen und interaktiven Elementen zeigen wir Ihnen auf, wie Unternehmen sinnvoll und effizient vorgehen, um Krisenpotenziale zu erkennen, Gefahren erfolgreich zu managen und im Krisenfall souverän zu kommunizieren.

Veranstaltungshinweise

Ihr Nutzen

- // Sie erhalten einen Überblick über relevante Risikothemen, Stakeholder sowie erforderliche Strukturen und Prozesse im Krisenmanagement.
- // Sie lernen, wie Sie einen Ablaufplan für Ihr Unternehmen erarbeiten und welche Schritte im Krisenmanagement erforderlich sind.
- // Sie erfahren, welche Aufgaben im Krisenstab erforderlich sind und wie Sie die Verantwortlichkeiten regeln können.
- // Wir vermitteln Ihnen, wie Sie im Krisenfall souverän vorgehen und mit relevanten Stakeholdern kommunizieren.

Zielgruppe

Verantwortliche und Zuständige für Qualitätsmanagement, Risikomanagement, Krisenmanagement und Kommunikation aus Industrie und Handel der Agrar- und Ernährungsbranche.

Ihre Referentin



Esther Hill,
Consultant
☎ 0228 / 98579-0
esther.hill@afc.net

Sie ist M. Sc. der Ernährungswissenschaften und spezialisiert auf die Beratung im Bereich Reklamationsmanagement, Krisenmanagement sowie der Krisenkommunikation.

Veranstaltungsort

AFC Risk & Crisis Consult GmbH
Dottendorfer Straße 82
53129 Bonn
www.afc.net

Verbindliche Anmeldung

Im Rahmen der Seminarreihe „Krisenprävention und -koordination nach Best Practice“ melde ich mich für:

- ☐ **Modul 1: Reklamationsmanagement und Risikobewertung**
Freitag, 25. September 2015, Bonn
- ☐ **Modul 2: Krisenkoordination und Verantwortlichkeiten**
Freitag, 30. Oktober 2015, Bonn
- ☐ **Modul 3: Anspruchsgruppen und kommunikativer Umgang**
Donnerstag, 03. Dezember 2015, Bonn

zum Preis von 295,00 € (zzgl. MwSt.) pro Seminar-Modul und Teilnehmer verbindlich an. Bei Buchung der gesamten Seminarreihe erhalten Sie einen Rabatt von 15 %.

Wir bitten um Ihre Anmeldung bis spätestens 21 Tage vor dem jeweiligen Modul.

Ihre Daten

Anrede | Titel

Name

Position

Firma

Straße | Nr.

PLZ | Stadt

Telefon

E-Mail

Datum, Unterschrift

Bitte zurücksenden an

E-Mail info@afc.net
Telefax + 49 228 | 98 57 979



Modul 1

Reklamationsmanagement und Risikobewertung

Freitag, 25. September 2015

10.30 – 14.30 Uhr (inkl. Business-Lunch)

Inhalte:

// Aktuelle Beispiele aus dem Reklamationsmanagement

Schadenersatz, Beleidigung, Internetpranger –
Worauf muss ich mich einstellen?

// Umgang mit kritischen Anfragen

Social Media, E-Mail, Telefon –
Do's and Don'ts im Umgang mit Anfragen.

// Erfassung und Weiterleitung von Informationen

Erreichbarkeit, Informationsaufnahme, Meldewege –
Was muss im Unternehmen definiert sein?

// Sachverhaltsanalyse und Risikobewertung

Anfrage, Vorwurf, Beschwerde, Empörung –
Was möchte die anfragende Person wirklich?

// Praktisches Fallbeispiel

Gemeinsame Übung zum Umgang mit kritischen
Anfragen anhand eines realistischen Szenarios.

Modul 2

Krisenkoordination und Verantwortlichkeiten

Freitag, 30. Oktober 2015

10.30 – 14.30 Uhr (inkl. Business-Lunch)

Inhalte:

// Aktuelle Herausforderungen im Krisenmanagement

Risiko-Themen, Krisenfälle, Rückrufaktionen –
Was ist aktuell los in der Branche?

// Rechtliche Grundlagen im Krisenmanagement

Lebensmittelsicherheit, Rückruf- und Meldepflicht –
Was ist die unternehmerische Verantwortung?

// Relevante Prozessschritte und (Sofort-)Maßnahmen

Reklamationseingang, Risikobewertung, Marktentnahme –
Welche zentralen Prozessschritte muss ich abbilden?

// Zuteilung von Aufgaben und Verantwortlichkeiten

Verantwortlich, Mitwirkend, Informiert –
Wer ist im Ernstfall für welche Aufgaben verantwortlich?

// Praktisches Fallbeispiel

Erarbeitung eines beispielhaften Ablaufplans zum Krisen-
und Rückrufmanagement.

Modul 3

Anspruchsgruppen und kommunikativer Umgang

Donnerstag, 03. Dezember 2015

10.30 – 14.30 Uhr (inkl. Business-Lunch)

Inhalte:

// Relevante Stakeholder und Risikothemen

Verbraucher, Kunden, Medien, NGOs –
Stakeholder und deren aktuelle Themen.

// Ansprüche relevanter Stakeholder

Transparenz und Glaubwürdigkeit –
Was erwarten Stakeholder von mir?

// Kommunikationsstrategie und Maßnahmenplanung

Risikothemen, Stakeholder, Kommunikation –
Wie kann ich mich strategisch vorbereiten?

// Kommunikation im Ernstfall

Mitarbeiter, Kunden, Behörde – Zu welchem Zeitpunkt
wird wer und mit welchen Inhalten informiert?

// Praktisches Fallbeispiel

Gemeinsame Übung zum Umgang mit verschiedenen
Stakeholdern anhand verschiedener Meldungen.

