

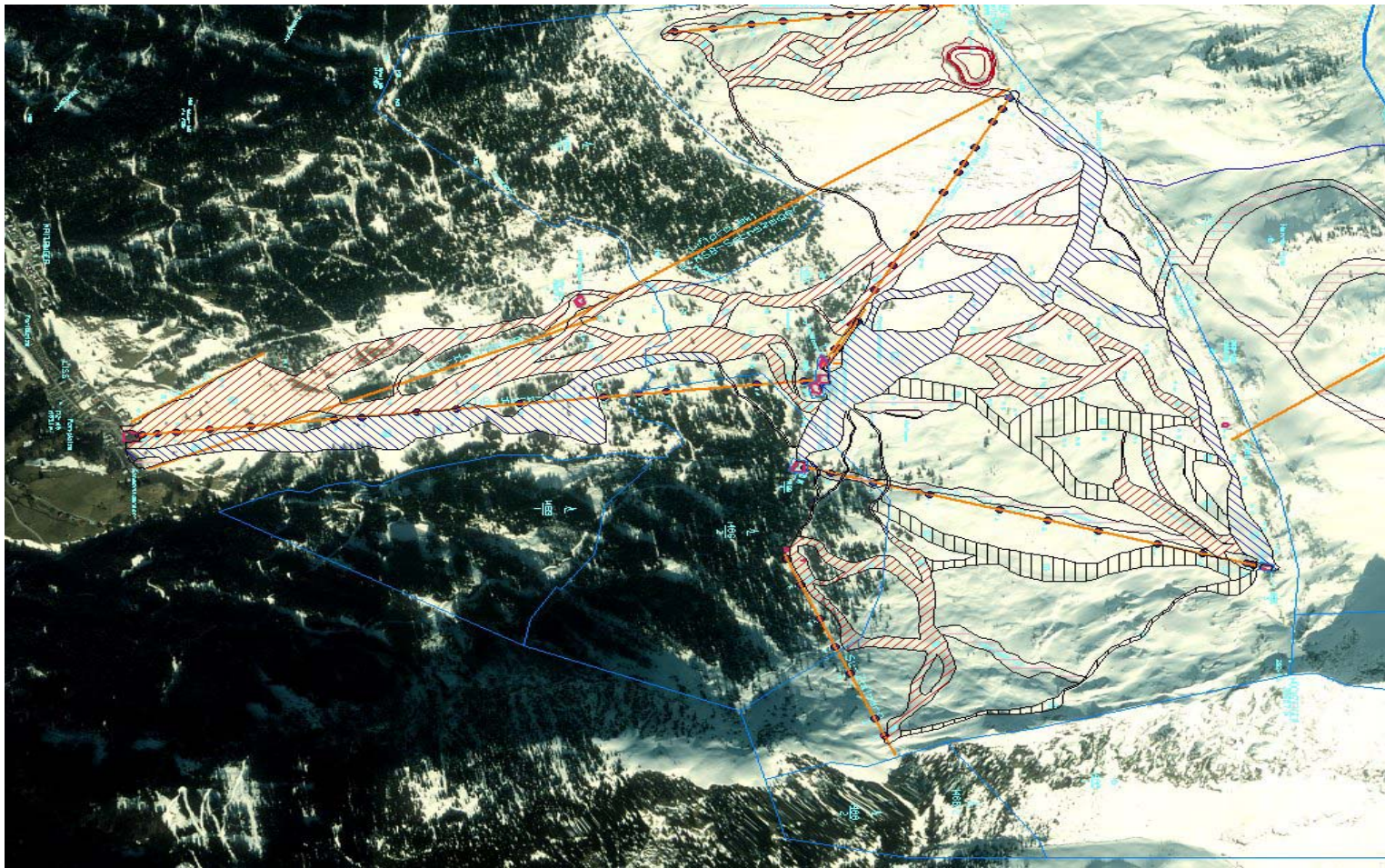


Krisenkommunikation

Erfahrungsbericht

Betriebsleiter Friedrich Eiter

Zauchensee, 27. April 2007





Hochzeiger Bergbahnen Daten, Fakten:

9 Bergbahnen

1 SB - Restaurant

45 km Pisten

6 km beleuchtete Rodelbahn

80 Beschäftigte

7 Pistengeräte



Warum Krisenkommunikation?

Die Hochzeiger Bergbahnen waren bereits von einem schweren Unfall betroffen und wissen, wie schwierig der Umgang mit der Öffentlichkeit (Medien) in solchen Fällen ist.

In letzter Zeit sind schwere Unglücke (Kaprun, Sölden ...) passiert, die in den Medien über Jahre ausgeschlachtet werden.

Der Imageschaden und die wirtschaftlichen Folgen für ein Unternehmen können enorm sein.

In der schwierigen Situation einer Krise brauchen Verantwortliche Unterstützung.



Vorgangsweise – Auftragsvergabe:

- Auftrag an eine PR Agentur, gemeinsam mit den Hochzeiger Bergbahnen ein Krisenkommunikationskonzept zu erstellen.
- Agentur auswählen, die im Krisenfall rasch vor Ort sein kann.

Wichtig:

Leistungen definieren und verbindliches Angebot einholen!



PITZTAL

HochZeiger
hochzeiger.com

Erstellen des Konzeptes:

- In enger Zusammenarbeit mit der Agentur wird die Ist-Situation erhoben.
- Abläufe für den Krisenfall werden festgelegt.
- Einfach lesbare und ständig verfügbare Checklisten werden erstellt.

Wichtig:

Es wird festgelegt, wer in einer Krise für das Unternehmen worüber spricht und was jene sagen, die nicht sprechen.



Papier ist geduldig

- Ein Konzept ist nichts wert, wenn es nicht gelebt wird.
- Die Regeln müssen allen bekannt sein, von allen verstanden werden und von allen akzeptiert sein.
- Das Konzept (Checklisten) müssen ständig aktuell gehalten werden.

Wichtig:

Alle Mitarbeiter müssen die Grundregeln kennen und wissen, dass es im Krisenfall keine Kompromisse geben darf.



PITZTAL

HochZeiger
hochzeiger.com

Vorbereitung ist wichtig

- Nur wer übt, kann im Krisenfall richtig reagieren.
- Zur Vorbereitung gehört ein Training im Umgang mit Medien ebenso, wie die laufende Übung des Ernstfalls.

Wichtig:

Ohne Training ist ein Krisenkommunikationskonzept nur die Hälfte wert!



PITZTAL

HochZeiger
hochzeiger.com

Bergeübung vom 19.11.2005



Meine persönlichen Erfahrungen:

- Erstellen eines Krisenordners
Inhalt: Alarmplan, Bergepläne, Aufzeichnungsformulare, Orthophotokarte und technische Anlageninfos
- Es ist sehr wichtig, dass auch BL-Stv. eine Bergeübung als Einsatzleiter führen
- Die „Manuelle Bergung“ ist nach wie vor das Wichtigste – Hilfe aus der Luft ist oft nicht möglich.
- Bei der Bergung Mitschrift verfassen (Alarmierung, Anzahl Helfer, Bergungsbeginn, ...). Im Nachhinein kann dadurch genauestens über die Bergung berichtet werden.
- Eine Übung kommt dem Ernstfall sehr nahe. Vor dem Mikrofon ist man unsicher, bei der Bergung spürt man Zeitdruck.
- Genaue Absprache zwischen den Einsatzleitern WER vor den Medien WAS sagt



Auszug Alarmplan

Alarmierung Einsatzkräfte

Name	Einsatzleitung Tel.	erreicht	nicht erreicht
GF Wohlfarter Hansjörg	0664-6104310 05414-86176	<input type="checkbox"/> um: _____	<input type="checkbox"/>
BL Eiter Friedrich	0664-6104311	<input type="checkbox"/> um: _____	<input type="checkbox"/>
BL-Stv. Flür Josef	0664-6104315 05414-86864	<input type="checkbox"/> um: _____	<input type="checkbox"/>
BL-Stv. Wohlfarter Roland	0664-6104318	<input type="checkbox"/> um: _____	<input type="checkbox"/>
Aufsichtsrat – Mag. Schatz	0650-6272110	<input type="checkbox"/> um: _____	<input type="checkbox"/>
Doppelmayr	05574-604	<input type="checkbox"/> um: _____	<input type="checkbox"/>

Name	Hilfskräfte Tel.	erreicht	nicht erreicht
Notruf automatisch Weitervermittlung von Bergrettung, Rotes Kreuz, Helikopter, FF Jerzens, ...	140	<input type="checkbox"/> um: _____	<input type="checkbox"/>
Skischule	05414-86910 0664-6104325	<input type="checkbox"/> um: _____	<input type="checkbox"/>
Unfalluntersuchungsstelle (nur für Kabinenbahnen)	Tel.: 01-27760-7500 Fax: 01-27760-9298	<input type="checkbox"/> um: _____	<input type="checkbox"/>
Landesregierung (Sessellifte)	0512-508	<input type="checkbox"/> um: _____	<input type="checkbox"/>

Name	Bergbahnpersonal Tel.	erreicht	nicht erreicht
Auderer Reinhard	0664-2414091	<input type="checkbox"/> um: _____	<input type="checkbox"/>
Eckhart Walter	0676-6420345 05414-87557	<input type="checkbox"/> um: _____	<input type="checkbox"/>



PITZTAL

HochZeiger
hochzeiger.com

Auszug Bergeplan

Bergeplan für 4 - CLD ROTMOOS

- ◆ 8 Stk. **Bergeräte** befinden sich **in der Bergstation der Hochzeigerbahn**
(oberhalb Führerstand im Lager)
- ◆ **Bergeräte zum vereinbarten Einsatz - Besprechungsort** bringen
- ◆ Bergegeräte und Säcke mit Halteseile **aufteilen**
- ◆ **Besprechung**, wie die Bergung durchgeführt wird
- ◆ Pro Bergetrupp **2 Skilehrer** einteilen, die die **geborgenen Personen** sicher **ins Tal bringen**
- ◆ Mitteilung an Hilfsmannschaften, dass keine Auskünfte an andere Personen gegeben werden dürfen – **Infos dürfen nur an den Einsatzleiter übermittelt werden!!**

Einteilung der Bergemannschaften und Mitteilung, dass der Bergemann die Verantwortung seiner Mannschaft übernimmt und klare Kommandos erteilen muss



AUSRÜSTUNG PRO BERGEMANNSCHAFT:

- ◆ 1 Sack mit Bergegerät, Bergeseil und 4 Stück Bergedreiecke
- ◆ 2 Säcke Halteseile

BERGEMANNSCHAFT:

- ◆ 1 Bergemann
- ◆ 2 Mann für Bedienung Bergeseil
- ◆ 4 Mann für Halteseile

EINTEILUNG BERGEABSCHNITTE:

Bergetrupp	Bereich	Bergeart
1. Bergetrupp	Bergstation bis Stütze 8	Vollseilstrang bergen
2. Bergetrupp	Stütze 8 bis Stütze 6	Vollseilstrang bergen
3. Bergetrupp	Stütze 6 bis Stütze 4	Vollseilstrang bergen
4. Bergetrupp	Stütze 4 bis Talstation	Vollseilstrang bergen

- ◆ Wenn eine Hubschrauberabsetzung möglich – wird der Bergemann mit 1 Sack Halteseil zum zugeteilten Abschnitt hingeflogen und am ersten zu bergenden Fahrbetriebsmittel abgesetzt – es werden alle 4 Personen unter einmal mit dem Hubschrauber weggenommen.
- ◆ Hinbringen des Bodenpersonal mittels Pistengeräte oder PKW
- ◆ Aufziehen des Bergegerätes und Beginn mit der Bergung
- ◆ Abgeseilte Personen dem Hilfspersonal übergeben, das sie dann sicher ins Tal bringt



hochzeiger.com

PITZTAL

HochZeiger
hochzeiger.com

DANKE
für die
Aufmerksamkeit!