

Mit offener Kommunikation aus der Vertrauenskrise

Schweizer Franchise Verband
Generalversammlung 2007

Christian Bretscher, lic.iur. / BR SPRG
26. April 2007

Tel: +41 - 43 - 244 55 88
Fax: +41 - 43 - 244 55 87

Münstergasse 9
CH-8001 Zürich

mail@bretscher-partner.ch
www.bretscher-partner.ch



Mit offener Kommunikation aus der Vertrauenskrise

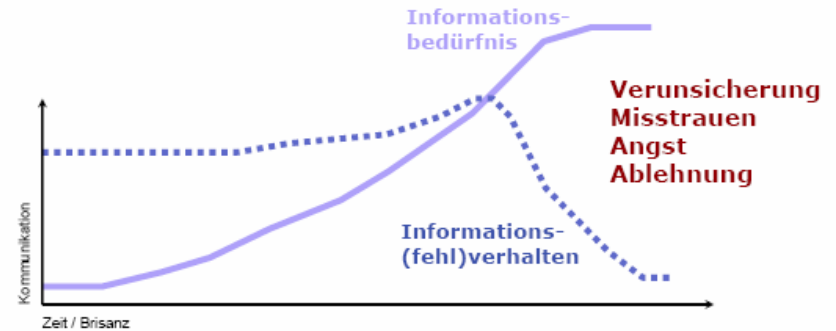
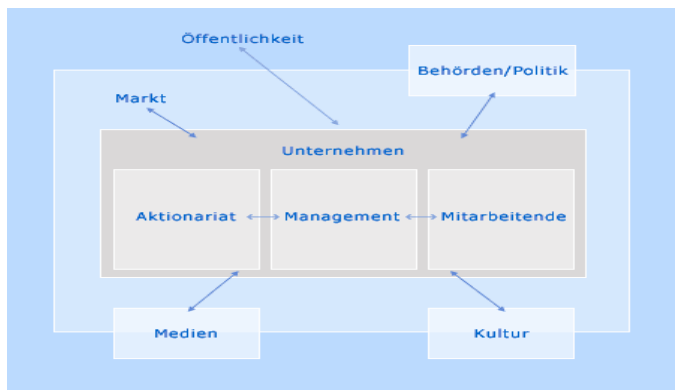
- Transparenz und Verlässlichkeit
statt Null-Fehler-Kultur und Schönfärberei

Acht sichere Wege ins Aus

- Verantwortung abschieben
- Vorfälle herunterspielen
- Unbewiesenes vertuschen
- Frühere Leistungen betonen
- Kommunikation delegieren
- Unterschiedliche Informationen streuen
- Hinhalten und auf Zeit spielen
- Gerüchte abwarten

Gute Kommunikation ist

- persönlich
 - Chefsache
 - Absender aus Fleisch und Blut
 - richtige Adressaten
- organisiert
 - Unternehmen: VR – Mitarbeitende – Aktionäre
 - Markt: Kunden/Pot. Kunden – Partner/ Empfehler - Zulieferer
 - Behörden/Politik/Verbände/Organisationen
 - Medien
 - Öffentlichkeit



- regelmässig
 - Vertrautheit schafft Vertrauen
- schnell
 - Spekulation, Verunsicherung, Angst und Ablehnung vermeiden
- kompetent
 - wer spricht, ist im Bild und hat Kompetenzen
- konzentriert
 - gefragt sind Fakten, nicht Geschwätz
- bekömmlich
 - Information ist Konsumgut
- wahr
 - «Eskimaus»: Es kommt immer aus

Kommunikation als prioritäre Führungsaufgabe

- Element jeder strategischen Entscheidung
- Selbstkritik üben, Aussensicht berücksichtigen
- Koordination von interner Kommunikation, Marketing, Werbung und Öffentlichkeitsarbeit