

Crisiscommunicatie

Crisis? Houd zelf de regie over je communicatie

Crisissituaties binnen een organisatie kunnen zich in vele vormen voordoen, bijvoorbeeld persoonlijk, financieel, een ongeval of gevaarlijke situatie, een schandaal, natuurgeweld. Welk type crisis ook, om escalatie en reputatieschade te voorkomen of te beperken komt alles aan op snel en effectief communiceren. Hierbij is een goed crisismanagementplan onmisbaar. Crisiscommunicatie vormt een essentieel onderdeel van dit plan. Want in de huidige maatschappij, waarin bijna iedereen 24/7 online is, verspreidt nieuws zich razendsnel. Hoe bereid je je organisatie goed voor op crisissituaties? Hoe houd je zelf de regie over je crisiscommunicatie en voorkom je dat de berichtgeving over de crisis een eigen leven gaat leiden? Je leert het in de tweedaagse cursus Crisiscommunicatie van Learnit.

Inhoud

In de tweedaagse cursus Crisiscommunicatie leer je hoe je als organisatie goed anticipeert op mogelijke crisissituaties. Hoe je de crisiswoordvoering goed vormgeeft en de media inzet als partners. En hoe je reputatieschade voorkomt, beperkt of herstelt. Aan de hand van actuele voorbeelden en situaties uit je dagelijkse praktijk ga je aan de slag met de onderdelen van het crisiscommunicatieplan en leg je een solide basis voor goed crisismanagement binnen jouw organisatie.

Onderwerpen

Tijdens de training Crisiscommunicatie komen onder meer de volgende onderwerpen aan bod: **Crisis? Welke crisis?**

- De gevolgen van een crisis voor je onderneming
- Crisis of kans? Je hebt het zelf in de hand
- Waarom de kop-in-het-zandmethode niet werkt

Goed voorbereid op crisissituaties

- Waarom goed crisismanagement?
- Het belang van een crisisproces en -protocol
- Welke gevaren loopt je organisatie?
- Crises en de verwachtingen van je omgeving
- Interne communicatie bij een crisis

Een crisisteam samenstellen

- Welke medewerkers?



- Wat is hun taak?
- Oefenen met het crisisteam

Een crisiscommunicatieplan opstellen

- Omgevingsanalyses uitvoeren
- Worstcasescenario's als uitgangspunt
- Risico's
- Crisiscommunicatie en media
- Crisisdoel
- Crisisresponse
- Crises oplossen

Succesfactoren crisiscommunicatie

- Processtatement: de feitelijke informatie
- Belangen gedupeerden centraal
- Rust creëren in de communicatie
- Compassie, emotie en empathie
- Transparantie: hoe ver wil je gaan?

Crisiswoordvoering en mediastrategie

- Media: aanjagers of partners?
- Persconferenties en interviews
- Framing
- Nepnieuws
- Beelden / visuele middelen

Leiderschap in crisissituaties

- Toon daadkracht
- Spreek met één mond
- Focus op online
- Houd zelf de regie

Crisisevaluatie

- Crisislogging
- De crisis afsluiten
- De aanpak verbeteren

Het ALERT-model voor crisiscommunicatie

Doelgroep

De training Crisiscommunicatie is geschikt voor iedereen die betrokken is bij het opzetten en uitvoeren van de crisiscommunicatie binnen zijn of haar organisatie. Bijvoorbeeld (communicatie)managers, communicatieprofessionals, woordvoerders, persvoorlichters en social media managers.

Lesmethodiek

In de cursus Crisiscommunicatie gaan we op een praktische en interactieve wijze aan de slag met oefeningen en voorbeelden uit de dagelijkse praktijk van de deelnemers. Zo ontstaat een beter begrip van wat crisiscommunicatie inhoudt en hoe je als organisatie op crisissituaties anticipeert. Aan de hand van de opdrachten leg je een goede basis voor het communicatieplan voor jouw organisatie. Bij aanvang van de training ontvang je het boek "Crisiscommunicatie voor iedereen" en een trainingsmap. Daarnaast krijg je toegang tot onze online leeromgeving.

Resultaten

Na afloop van de cursus Crisiscommunicatie:

- weet je welke gevolgen een crisis voor je organisatie kan hebben.
- ken je het belang van een goed crisisproces en crisisprotocol.
- ken je het ALERT-model voor crisiscommunicatie en kun je het toepassen.
- ben je je bewust van de invloed van de media op een crisissituatie en kun je deze invloed in je voordeel gebruiken.
- kun je een deskundig crisisteam samenstellen.
- kun je verschillende tactieken en middelen toepassen voor je crisiscommunicatie.
- kun je door goede crisiswoordvoering en mediastrategie zelf aan de bal blijven.
- weet je hoe je een crisis na afloop evalueert en waar je dan op moet letten.
- heb je handvatten om na een crisis de reputatie van je organisatie weer te herstellen.

Certificaat

Na afronding van de training wordt een Learnit-certificaat uitgereikt als bewijs van deelname.

Vereiste voorkennis



Voor de training Crisiscommunicatie is geen specifieke voorkennis nodig.

Lesvorm

Klassikaal