Krisenkommunikation

Dozentin: Mag.[a] Dr.[in] Riem Khalil

Selbsttest

10 Prüfungsfragen zur Stoffreflexion

1. Welche der folgenden Aussagen gehört zu den Hauptaufgaben der Krisenkommunikation? Die Krisenkommunikation _____.

A. dient der Kommunikation mit allen Personen.
B. dient der Information, der Instruktion, nicht aber der Anteilnahme und Hilfestellung.
C. dient ausschließlich der Imagereparatur und Imagepflege.
D. dient u.a. der Information, Instruktion, der Anteilnahme und Hilfestellung.

2. Welche Strategie sollte zur Bekämpfung eines Gerüchts in der Entstehungsphase verwendet werden?

A. Information und Aufklärung.
B. Widerlegung und vertrauensbildende Maßnahmen.
C. Nicht-Wiederholen des Gerüchts.
D. Monitoring und Evaluierung.

3. Welche der folgenden Personengruppen und Institutionen zählen zu den sekundären Stakeholdern?

A. Medien.
B. Kapitalgeber.
C. Lieferanten.
D. Mitarbeiter.

4. Welche theoretische Grundlage liegt der Corporate Apologia von W. Benoit und der Situational Crisis Communication Theory zugrunde?

A. Reputationsmanagement.
B. Public Relations.
C. Stakeholder Relationship Management.
D. Krisenmanagement Theorie.

5. Ein Kosmetikhersteller bewirbt seine Kosmetikprodukte als frei von Tierversuchen. Eine Whistleblowerin deckt aber die Tierversuche zu Forschungszecken auf. Der Hersteller erklärt, dass er über die Tierversuche von dem Leiter der Laborabteilung im Unklaren gehalten wurde. Zudem wendet er ein, dass die Anzahl der für die Tierversuche verwendeten Tiere gegenüber den Versuchen in der Pharmaindustrie vergleichsweise klein sei. Welche Kommunikationsstrategien wendet der Kosmetikhersteller an?

A. Transzendenz und Attacke des Gegners.
B. Bedauern und Schmeicheln.
C. Attacke des Gegners und Schmeicheln.
D. Sündenbock und Minimierung.

6. Welche der folgenden Aussagen trifft auf die Krisenart „Vermeidbare Krise" zu?

A. Die Krisenresponsibilität ist gering, denn das Unternehmen hat nicht zur Krise beigetragen.
B. Die Krisenresponsibilität ist hoch, denn das gesetzte Verhalten war intentional und zweckgerichtet.
C. Die Krisenresponsibilität ist niedrig, denn das Unternehmen hatte bereits ähnliche Krisenfälle in der Vergangenheit.
D. Die Krisenresponsibilität ist niedrig, denn das Fehlverhalten des Unternehmens war nicht intentional oder kontrollierbar.

7. Eine Journalistin beschreibt in einem ihrer Artikel den opulenten und exzentrischen Lebenswandel eines CEOs eines führenden Unternehmens. Sie nimmt dabei einen Vergleich zwischen dessen Managergehalt (plus Boni) und dem durchschnittlichen Gehalt eines Mitarbeiters vor. Welcher Nachrichtenfaktor war für die Wahl dieses Nachrichtenthemas relevant?

A. Kontinuität.
B. Negativität.
C. Prominenz/Elite.
D. Bedeutsamkeit.

8. Lena beschwert sich in einem Facebook-Beitrag über das schlechte Kundenservice eines online-Händlers. Es handelt sich dabei um _____.

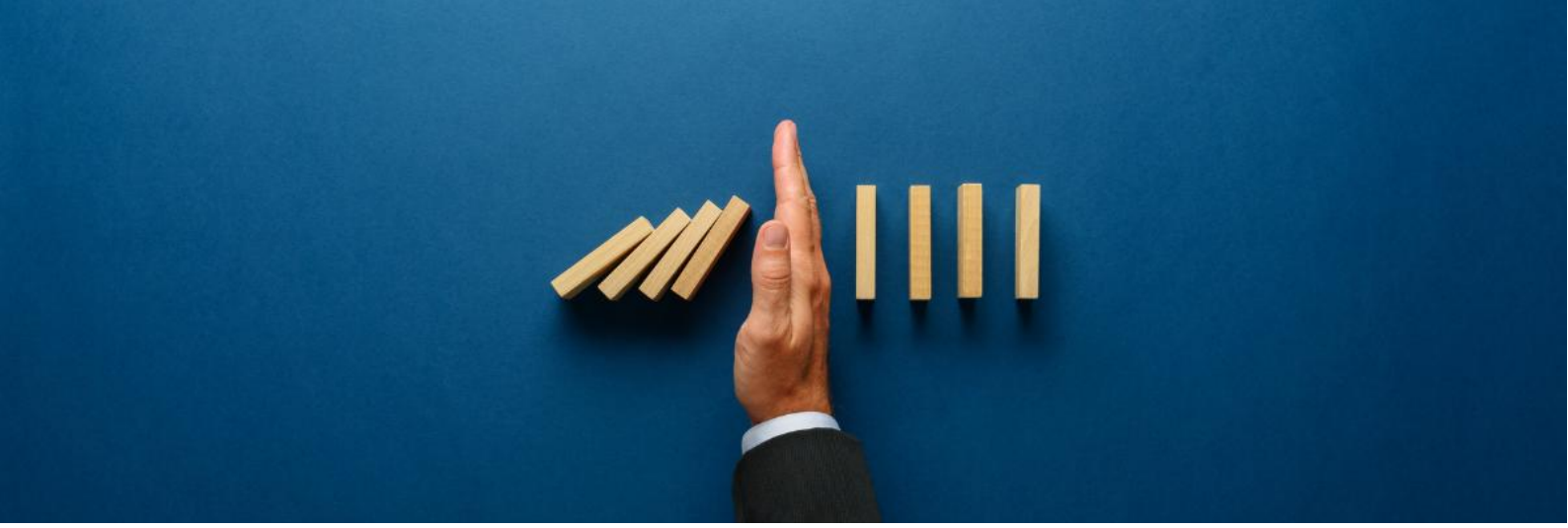
A. ein negatives eWord-of-Mouth.
B. die Enthüllung eines e-Whistleblowers.
C. einen Shitstorm.
D. ein Gerücht.

9. Welche der genannten Informationen findet sich für gewöhnlich nicht im Krisenkommunikationsplan?

A. Krisenart.
B. Botschaft/Message.
C. Hotline.
D. Unternehmensdaten.

10. Wie sollte eine Presseaussendung gestaltet sein?

A. Wie ein Dreieck mit den wichtigsten Informationen zum Schluss.
B. Wie ein umgekehrtes Dreieck, wichtigste Informationen zu Beginn.
C. Wie ein Rechteck mit allen wichtigen Informationen in der Mitte.
D. Wie ein umgekehrtes Dreieck im Telegrammstil.



Lösungen zur Selbstkontrolle

Frage 1	Richtige Antwort	D
Frage 2	Richtige Antwort	A
Frage 3	Richtige Antwort	A
Frage 4	Richtige Antwort	A
Frage 5	Richtige Antwort	D
Frage 6	Richtige Antwort	B
Frage 7	Richtige Antwort	C
Frage 8	Richtige Antwort	A
Frage 9	Richtige Antwort	D
Frage 10	Richtige Antwort	B

Wir wünschen Ihnen viel Erfolg bei der Weiterbildung!

Fragen?
Wir helfen gerne weiter!

Beratung vor Kursbeginn:
studienberatung@amc.or.at

Beratung während des Kurses:
studienabteilung@amc.or.at

WIRTSCHAFTSAKADEMIE WIEN
WISSEN VERBINDET

Version: 8