

Einleitung	3
Erster Teil – Krisenprävention	6
Erkennen von Krisen – Tipps, Techniken und Informationsquellen	7
Cross-Impact- und Vulnerability-Analyse	11
Szenario-Technik	14
Informationsquellen	17
Auswärtiges Amt	18
Unternehmenszugehörige Beobachter	22
Weitere Informationsquellen	24
Einleitung von Vorbeugungsmaßnahmen	25
Vorbereitung auf den Krisenfall	28
Schulungen	28
Versicherungen, Assistance und Banken	29
Kommunikation	31
Informationssysteme	35
Nutzung des Krisenleitfadens	35
Kenntnisse der Mitarbeiter	38
Überprüfung der eigenen Krisenprävention	39
Zweiter Teil – Krisenbewältigung	40
Hinweise zur Benutzung des Krisenleitfadens	40
Verhaltensregeln	40
Die 3 Grundsätze der Krisenbewältigung	41
Informationssuche	42
Sofortmaßnahmen	46
Kommunikation	51
Externe Krisenkommunikation	52
Interne Krisenkommunikation	60
Zuständigkeiten	62
Krisenteam	62
Auswärtiges Amt und DRV	65
Assistance/Notrufzentrale	65
Aufgabenverteilung	67
Entscheidungs- und Weisungsbefugnisse	71
Kostenabwicklungen und -übernahmen	71
Kriseninfrastruktur	72
Krisenkommunikation	74
Adresspool	77
Mitarbeiter	78
Unternehmenskontakte/externe Berater	79
Staatliche Institutionen	80

Destinationen	81
Medien	82
Dokumentation	83
Überprüfung der Krisenbewältigung	86
Dritter Teil – Nachbereitung der Krise	87
Analyse der Krisenbewältigung	87
Abrechnung entstandener Kosten	90
Eingrenzung negativer Folgewirkung einer Krise	91
Überprüfung der Krisennachbereitung	94
Anhang	95
Anhang 1 – Übersichtsplan Krisenleitfaden	95
Anhang 2 – Serviceteil	96
Anhang 3 – Auszug aus dem Konsulargesetz	99
Anhang 4 – Übersicht der Checklisten	100
Quellenverzeichnis	101
Weiterführende Literatur	102