

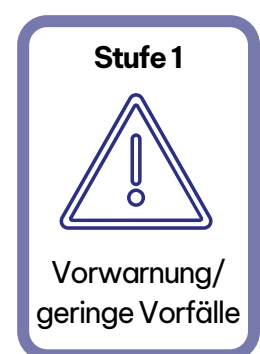
Krisenkommunikation im Campingtourismus

Campingplätze sind in Krisensituationen besonders gefordert, weil Vorfälle oft überraschend auftreten und Gäste unmittelbare Orientierung brauchen. Damit Betriebe handlungsfähig bleiben, braucht es **klare, abgestimmte Kommunikationsabläufe** für jede Stufe einer Krise.

Beispielszenarien mit Warnstufe

Szenario: Unwetterwarnung, kurze Stromausfälle

- Leitung beobachtet Wetter-Apps und Frühwarnsysteme
- Gäste frühzeitig, ruhig und sachlich informieren
- Mitarbeitende geben klare Hinweise ohne Dramatik
- **Kanäle:** Aushang, WhatsApp, Lautsprecher
- **Kommunikationsweise:** beruhigend, klar, proaktiv



Szenario: Starkregen mit Platzüberschwemmung, Ausfall von Sanitäranlagen



- Krisenteam aktivieren und eine einheitliche Kernbotschaft festlegen
- Gäste mit klaren, wiederholten Handlungsanweisungen versorgen
- Schäden absperren und Personal sichtbar einsetzen
- **Kanäle:** Lautsprecher, Handzettel, direkte Ansprache, kurze Website-/Social-Media-Updates
- **Kommunikationsweise:** klar, regelmäßig aktualisiert, ruhig, aber mit Nachdruck

Szenario: Überschwemmung, schwerer Sturm mit Verletzten, Großbrand

- Evakuierung nach Notfallplan einleiten und eng mit Einsatzkräften abstimmen
- Gäste mit eindeutigen, nicht diskutierbaren Handlungsanweisungen versorgen
- Verantwortliche zeigen Präsenz und vermitteln Sicherheit vor Ort
- **Kanäle:** Lautsprecher, Megafon, direkte Ansprache; Online-Kommunikation nur nach Behördenfreigabe
- **Kommunikationsweise:** kurz, eindeutig, bestimmt



Nachsorge

für alle Schweregrade

- Gäste transparent nachinformieren und für ihre Kooperation danken
- Beschwerden empathisch aufnehmen und konstruktiv beantworten
- Vorgänge vollständig für Versicherungen und Behörden dokumentieren
- Interne Auswertung durchführen: „Was lief gut, was verbessern?“
- Kanäle: E-Mail an Gäste, Website-Updates, persönliches Gespräch mit Stammgästen

