

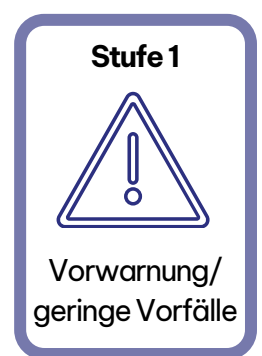
Krisenkommunikation im Hotel- und Gaststättengewerbe

Beherbergungs- und Gastronomiebetriebe sind in Krisensituationen besonders gefordert: Gäste halten sich oft über längere Zeit im Betrieb auf, Situationen können sich schnell zuspitzen und Unsicherheit wirkt sich unmittelbar auf das Sicherheitsgefühl aus. Eine **klare, abgestimmte Krisenkommunikation** hilft, Ordnung zu bewahren, Risiken zu minimieren und Vertrauen zu erhalten. Entscheidend sind vorbereitete Kommunikationsabläufe für jede Eskalationsstufe.

Beispielszenarien mit Warnstufe

Szenario: Unwetterwarnung, Hitzeperiode, kurze Stromausfälle

- Leitung beobachtet Wetter- und Frühwarnsysteme sowie die Betriebslage
- Gäste frühzeitig, ruhig und sachlich informieren
- Mitarbeitende erhalten klare Sprachregelungen für Rückfragen
- Präventive Hinweise geben (z. B. Außenbereiche sichern, Serviceeinschränkungen ankündigen)
- **Kanäle:** Aushänge, persönliche Ansprache, Rezeption/Servicepersonal, Website, E-Mail oder App
- **Kommunikationsweise:** beruhigend, klar, vorausschauend



Szenario: Starkregen, Ausfall von Technik oder Küche



- Aktivierung eines internen Krisenteams und Festlegung einer einheitlichen Kernbotschaft
- Gäste mit klaren, wiederholten Informationen und Handlungsanweisungen versorgen
- Betroffene Bereiche absperren und Personal sichtbar einsetzen
- Alternativen transparent kommunizieren (z. B. Ersatzangebote, veränderte Abläufe)
- **Kanäle:** Direkte Ansprache, Aushänge, Durchsagen, Handzettel, kurze Website- oder Social-Media-Updates
- **Kommunikationsweise:** klar, regelmäßig aktualisiert, ruhig, lösungsorientiert

Szenario: Überschwemmung mit Evakuierung

- Umsetzung der Notfall- und Evakuierungspläne in enger Abstimmung mit Einsatzkräften
- Gäste mit eindeutigen, nicht diskutierbaren Handlungsanweisungen versorgen
- Verantwortliche zeigen Präsenz, übernehmen Führung und vermitteln Sicherheit
- Online-Kommunikation nur nach Freigabe durch Behörden
- **Kanäle:** Direkte persönliche Ansprache, Lautsprecher, Megafon
- **Kommunikationsweise:** kurz, eindeutig, bestimmt



Nachsorge für alle Schweregrade

- Gäste transparent über den weiteren Ablauf informieren 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 müssen wir verbessern?“
- Kanäle: E-Mail an Gäste, Website-Updates, persönliche Gespräche – insbesondere mit Stammgästen

