

Krisenkommunikation im Kultur- und Freizeittourismus

Betriebe im Kultur- und Freizeittourismus sind in Krisensituationen besonders herausgefordert: Viele Gäste halten sich gleichzeitig im Betrieb auf, Situationen entwickeln sich dynamisch und Entscheidungen müssen oft unter Zeitdruck getroffen werden. Eine **klare, abgestimmte Krisenkommunikation** ist entscheidend, um Sicherheit zu gewährleisten, Panik zu vermeiden und Abläufe zu steuern. Dafür braucht es vorbereitete Kommunikationsabläufe für jede Eskalationsstufe.

Beispielszenarien mit Warnstufe

Szenario: Unwetterwarnung, Hitzeperiode, kurze Stromausfälle

- Leitung beobachtet Wetter- und Frühwarnsysteme sowie die aktuelle Besuchersituation
- Gäste frühzeitig, ruhig und sachlich informieren (z. B. Hinweise zu Aufenthaltsdauer, Wegen, Programmanpassungen)
- Mitarbeitende erhalten klare Sprachregelungen für Fragen und Hinweise
- Präventive Maßnahmen ankündigen (z. B. Schließung einzelner Bereiche, Verschiebung von Programmpunkten)
- **Kanäle:** Aushänge, Infodisplays, persönliche Ansprache, Website, Social Media
- **Kommunikationsweise:** beruhigend, klar, proaktiv



Szenario: Starkregen, Ausfall von Technik oder Abbruch vom Programm

- Aktivierung eines Krisenteams und Festlegung einer einheitlichen Kernbotschaft
- Gäste mit klaren, wiederholten Informationen und Handlungsanweisungen versorgen
- Bereiche absperren und Personal sichtbar zur Besucherlenkung einsetzen
- Änderungen transparent erklären (z. B. Alternativprogramme, Rückerstattungen)
- **Kanäle:** Direkte Ansprache, Durchsagen, Aushänge, Handzettel, kurze Website- und Social-Media-Updates
- **Kommunikationsweise:** klar, regelmäßig aktualisiert, ruhig, aber mit Nachdruck



Szenario: Schwerer Sturm mit Evakuierung

- Umsetzung von Notfall- und Evakuierungsplänen in enger Abstimmung mit Einsatzkräften
- Gäste mit eindeutigen, nicht diskutierbaren Handlungsanweisungen versorgen
- Verantwortliche und Sicherheitspersonal zeigen klare Präsenz und übernehmen Führung
- Online-Kommunikation ausschließlich nach Freigabe durch Behörden
- **Kanäle:** Durchsagen, Lautsprecher, Megafon, direkte persönliche Ansprache
- **Kommunikationsweise:** kurz, eindeutig, bestimmt



Nachsorge für alle Schweregrade

- Gäste transparent über weitere Schritte informieren und für ihr kooperatives Verhalten danken
- Rückfragen und Beschwerden empathisch aufnehmen und sachlich beantworten
- Ereignisse vollständig für Versicherungen, Veranstalter und Behörden dokumentieren
- Interne Auswertung: Besucherlenkung, Kommunikation, Zuständigkeiten und Sicherheitskonzepte überprüfen
- Kanäle: Website, Social Media, E-Mail an Ticketkäufer, persönliche Gespräche vor Ort

