

Krisenkommunikation

1. Einleitung

Die Firma toptoys wurde 1934 als Herstellerin von Holzspielzeugen gegründet. Sie ist heute Weltmarktführerin im Bereich Herstellung von hochwertigen Spielzeugen. Der Sitz der Holding ist in Zürich. toptoys hat Produktionsstätten in der Schweiz, in Deutschland, Polen, China, Korea, USA und Mexiko. Diverse Übernahmen in den achtziger und neunziger Jahren ermöglichten dem Unternehmen ein schnelles Wachstum und die Erschliessung neuer, grosser Absatzmärkte.

Die stetige Entwicklung neuartiger, auch moderner Produkte in einem breiten Preissegment sowie ein raffiniertes Distributionssystem sichern diese Vormachtstellung von toptoys auch längerfristig ab.

toptoys ist gut geführt, profitabel und in Zürich sowie an der New York Stock Exchange (NYSE) kotiert.

2. Sachverhalt

Im Oktober 2001 sind in Mexiko bei Kindern, welche ein bestimmtes in Mexiko hergestelltes toptoy Auto besaßen, Hautausschläge aufgetreten. Das Unternehmen überprüfte sofort die bei der Spielzeugherstellung verwendeten Chemikalien und verzichtet seither bei der Herstellung auf bestimmte Lacke. In der Folge traten bei Kindern keine Hautausschläge mehr auf.

toptoys konnte sich schnell mit ihren Kunden einigen. Der Vorfall weckte kein grosses Medieninteresse. Seit diesem Ereignis hat das Unternehmen jedoch ein konzernweites Krisenkommunikationskonzept sowie ein Issues Management implementiert.

3. Aktuelle Situation

Sie sind KommunikationsleiterIn bei toptoys. Am Freitagnachmittag erfahren Sie telefonisch, dass das Magazin „Spiegel“ am kommenden Montag eine Titelgeschichte zum Thema „Gift in Spielzeugen“ publizieren wird. Darin soll die Zeitschrift einen Klinikarzt zitieren, der die Spielzeuge von toptoys untersuchen liess und einen Zusammenhang zwischen diversen schweren Erkrankungen von Kindern und toptoys Produkten herstellt. Gemäss Journalist der Basler Redaktion des „Spiegels“ soll dieser Bericht am Samstag in einer Medienmitteilung detailliert angekündigt werden und am darauf folgenden Montag im „Spiegel“ publiziert werden. Toptoys wird die Möglichkeit einer Stellungnahme angeboten.

4. Aufgaben

A. Welche Entwicklungen sind mit welcher Wahrscheinlichkeit absehbar?
Erstellen Sie eine Risikoanalyse?

B. Welche Optionen hat die Geschäftsleitung, den Schaden zu minimieren?

C. Strategie- und Massnahmephase

Definieren Sie die möglichen Kommunikationszielsetzungen

Mit welcher Botschaft soll toptoy an die Öffentlichkeit gehen?

Welche Zielgruppen kommen für die Bearbeitung in Frage?

Definieren Sie Massnahmen und unterteilen Sie diese nach ihrer Fristigkeit
(„Sofortmassnahmen“ Freitagnachmittag etc.)