

# Krisen- und Rückrufmanagement

Fragen und Konzepte für die Brauwirtschaft

13. Februar 2013, Bonn



Die deutschen Brauer  
Deutscher Brauer-Bund e.V.



**AFC**  
AFC Risk & Crisis Consult

## Einladung zur Fachtagung

Krisenmanagement kann nur effektiv sein, wenn es den Anforderungen der Krise und den Bedürfnissen des Unternehmens entspricht, welches die Krise managen muss. Heutzutage hat der Großteil der Unternehmen der Lebensmittelbranche Basis-Strukturen für das Krisenmanagement etabliert. Jedoch hat sich die Lage aller Akteure in vielfacher Hinsicht geändert. Jüngste Ereignisse machen deutlich dass die externe Kommunikation im Krisenfall - auch auf Behördenseite immer mehr an Bedeutung gewinnt. Diese neuen Herausforderungen an das Qualitäts- und ins- besondere an das Krisenmanagement haben sich vergangenes Jahr gleich in mehreren Ereignissen manifestiert. Auch zuständige Behörden realisieren, dass Gegenstand einer Lebensmittelkrise nicht mehr nur die Frage der rein rechtlichen Sicherheitsbewertung einer Produktkontamination ist.

Das Ziel der Veranstaltung ist, die Verantwortlichen von Unternehmen für das Krisen- und Rückrufmanagement und die aktuellen Herausforderungen fit zu machen. Es werden Möglichkeiten für den Aufbau und die Anpassung des Systems vorgestellt und konkrete Werkzeuge für die Krisenbewältigung praxisnah erläutert. Die zentralen Inhalte des Seminars werden anhand von praxisnahen Fallbeispielen erläutert. Eine Übung vertieft das Gelernte und macht die Umsetzung im eigenen Unternehmen möglich. Das Seminar stellt als Auftaktmodul die inhaltliche Basis für ein Folge-Seminar zum Thema „Risikokommunikation nach Best Practice“ dar, in welchem ein besonderes Risiko des Umgangs mit der Öffentlichkeit vertieft wird.



Peter Hahn  
Hauptgeschäftsführer  
Deutscher Brauer-Bund e.V.



Anselm Elles  
Geschäftsführer  
AFC Risk & Crisis Consult GmbH

## **Programm (10.00 – 17.00 Uhr)**

- Reklamationsmanagement und Risikobewertung
  - Erfassung der Information und Beurteilung der Sachlage
  - Abschätzung des Risikopotenzials
  
- Krisenkoordination und Rückrufmanagement
  - Einberufung des Krisenstabs
  - Erstellung des Sofort-Maßnahmenplans und Vorbereitung der Marktentnahme
  
- Behördenmanagement
  - Kontaktaufnahme und Inhalte zur Kommunikation
  - Information der Behördenvertreter zur Sachlage
  
- Öffentlichkeitsmanagement
  - Umgang mit Stakeholdern
  - Erarbeitung von relevanten Informationen
  
- Durchführung einer praxisnahen Echtzeit-Übung zu einer „Produktkontamination“
  - Bearbeitung eines realistischen Szenarios in Kleingruppen (Krisenstab)
  - Erstellung eines Maßnahmenplans zum Umgang mit dem Fallbeispiel
  - Abschlussbesprechung und Handlungsempfehlung zum Fallbeispiel

## **Nutzen für die Brauereien**

- Sie lernen die Anforderungen eines effektiven und effizienten Krisenmanagements nach Best-Practice kennen.
- Sie erhalten hilfreiche Hinweise zur Einführung und Optimierung Ihres eigenen Krisenmanagements.
- Sie lernen potenziell krisenrelevante Informationen aus der Prozess- und Lieferkette zu identifizieren und zu bewerten.
- Sie bekommen Informationen zu relevanten Strukturen, praxistauglichen Instrumenten und erforderlichen Dokumenten eines effizienten Krisenmanagementsystems.
- Sie erarbeiten und diskutieren anhand konkreter Praxisbeispiele spezifische Lösungsansätze für Ihre alltägliche Arbeit.

## **Zielgruppe:**

Das Seminar richtet sich an Verantwortliche aus der Unternehmensführung, der Produkt™ und des Qualitätsmanagements.

## **Hinweise / Anmeldung:**

Veranstaltungsort Gustav-Stresemann Institut,  
Langer Grabenweg 68, 53175 Bonn

## **Teilnahmegebühr / Stornopflicht**

Kostenbeitrag € 500,- / € 650,- für Nichtmitglieder  
Bei einer Stornierung nach dem 25. Januar 2013 erfolgt keine Erstattung der Teilnahmegebühr.

**Veranstalter:****Deutscher Brauer-Bund e.V.**

Neustädtische Kirchstr. 7 A,  
10117 Berlin

Tel. + 49(0)30 209167-0

Fax + 49(0)30 209167-99

**AFC Risk & Crisis Consult GmbH**

Dottendorfer Str. 82

53129 Bonn

Tel.: + 49 (0)228-98579-0

Fax: + 49 (0)228-98579-79

**Rückmeldung per Fax**

oder E-Mail: [jankowski@brauer-bund.de](mailto:jankowski@brauer-bund.de)

Zur Fachtagung am 13. Februar 2013 melden wir an:

---

Name

Vorname

---

Unternehmen / Institution

---

Straße

---

PLZ

Ort

---

E-Mail

---

Telefon/ Telefax