

KRISENBEWÄLTIGUNG BEI SWISS



JÜRIG DINNER
HEAD OF PUBLIC AFFAIRS & ENVIRONMENT
ITTINGEN, 13. MAI 2011, ALU-KONGRESS



SWISS IST HEUTE EIN SOLIDES UNTERNEHMEN IN DER LUFTFAHRTBRANCHE

Mitarbeiter (31.12.10) **7 506 total**
 1 180 Piloten
 3 448 Flugbegleiter
 2 878 Bodenmitarbeiter
 -> 500 Neueinstellungen im 2010

Destinations (WTT 10) **72 in 39 Ländern**
 48 in Europa
 24 Interkontinental

Fleet (total operated) **89 Flugzeuge**
 28 Interkontinental
 61 Europa

Passagiere 14.1 Mio (+2.5%)
Betriebsertrag CHF 4.8 Mia (+ 9%)
Operatives Ergebnis CHF 368 million (+152%)
Investitionen über CHF 500 Million jährlich
Töchter

- swiss + Swiss AviationTraining
- swiss + Swiss AviationSoftware
- swiss + Swiss WorldCargo



21 ALU KONGRESS 13. MAI 2011

A STAR ALLIANCE MEMBER



DAS WAR 2010 ...

Eyjafjallajökull-Aschewolke



5 Jahre Lufthansa und



Zürich – San Francisco



100 Jahre Luftfahrt Schweiz



100-Millionster Passagier



Einflottung A330-300



31 ALU KONGRESS 13. MAI 2011

A STAR ALLIANCE MEMBER



UND 2011 ... – KRISENMANAGEMENT IST "TAGESGESCHÄFT"

Erdbeben/Tsunami/Fukushima Japan



Unsichere Situation in der Maghrebregion

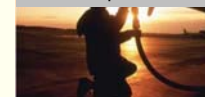


Winter operations



... plus Streiks, Unwetter, Luftraumsperrungen

Hohe Treibstoffpreise



Starker Franken



4 ALU KONGRESS 13. MAI 2011

A STAR ALLIANCE MEMBER



PARAMETER DER KOMMUNIKATION

- Reaktionszeit gleich Null
- Satelliten und Internet machen Ereignisse global
- Medien «verkaufen» Emotionen
- 0-Ton und Bilder dominieren das geschriebene Wort
- Smartphones – Medien sind immer vor Ort
- Boulevardisierung der Medien
- Es dauert länger wie zu Beginn angenommen

A STAR ALLIANCE MEMBER



GUTE VORBEREITUNG IST UNERLÄSSLICH

- Krisenkommunikation ist Teamwork
- "Worst Case" Szenario-Planung schafft Zeit
- Organisationsstrukturen
- Infrastruktur muss Teamwork ermöglichen
- State-of-the-art IT ist unerlässlich
- Externe Stellen müssen integriert werden
- Checkliste für den Tag X

A STAR ALLIANCE MEMBER



STRATEGISCHE GRUNDSÄTZE KOMMUNIKATION

- Die menschliche Dimension hat Vorrang
- Information heute ist multimedial
- Interne Kommunikation ist gleich wichtig
- Geschwindigkeit kommt vor Vollständigkeit
- Der Informationsfluss darf nie abreißen
- Nichts wird verschwiegen, beschönigt oder qualifiziert
- Management und Spezialisten an die Mikrofone

A STAR ALLIANCE MEMBER



FAZIT

Krisenkommunikation ...

- ... ist nicht Public Relations
- ... heisst schnelle Kommunikation
- ... ist Teamwork
- ... braucht Ressourcen
- ... erfordert 100% Beweglichkeit

A STAR ALLIANCE MEMBER

