

## Was uns auszeichnet

Seit über 10 Jahren unterstützen wir die Ernährungswirtschaft beim Aufbau und der Optimierung von Risiko- und Krisenmanagementsystemen entlang der Supply Chain. Unsere Leistungen als führende Spezialberatung für Risikoprävention und Krisenmanagement haben sich bereits in zahlreichen Projekten mit renommierten Hersteller- und Handelsunternehmen und -konzernen, Fachverbänden und Behörden bewährt.

Praxis- und branchennah simulieren wir mit unseren in Echtzeit den realistischen Krisenfall – vom Eingang der Reklamation bis zum Warenrückruf. Die beteiligten Mitarbeiter erleben die Situation hautnah und werden effektiv und zielorientiert trainiert.

Umfang und Inhalt jeder Simulation stimmen wir individuell mit dem Kunden ab und entwickeln daraufhin ein Drehbuch für den Ablauf der eintägigen Inhouse-Veranstaltung.

### AFC Risk & Crisis Consult GmbH

Dottendorfer Straße 82  
53129 Bonn

Ansprechpartnerin: Sybille Zorn  
Telefon: 0228 / 98579-12  
Telefax: 0228 / 98579-79  
sybille.zorn@afc.net  
www.afc-rcc.de



## Anfrage

Wir interessieren uns für eine „Krisenfall-Simulation“:

☐ Bitte machen Sie uns ein Angebot.

☐ Bitte rufen Sie uns an.

Firma: .....

AnsprechpartnerIn: .....

Straße: .....

PLZ, Ort: .....

Telefon: .....

Telefax: .....

E-Mail: .....

Datum / Unterschrift: .....

**Rückfax bitte senden an: 0228 / 98579-79**

# Mitarbeiter-Training

## Krisenfall-Simulation

### Inhouse-Veranstaltung

- Ü Krisenstab trainieren
- Ü Managementabläufe prüfen
- Ü Standardvorgaben erfüllen
- Ü Mehr Sicherheit im Ernstfall

Risiken vorbeugen. Krisen bewältigen.

Nachhaltigkeit schaffen.



## Zielsetzung

### Krisenstab trainieren

- Ü Mitarbeiter üben die praktische Vorgehensweise im Krisenfall und gewinnen an Erfahrung und Routine
- Ü Verbesserung der Zusammenarbeit im Krisenstab

### Managementabläufe prüfen

- Ü Optimierung der Funktions- und Wirkungsweise bestehender Krisen- und Rückrufmanagementsysteme
- Ü Anpassung der Dokumentation vom Reklamationseingang bis zum Rückruf

### Standardvorgaben erfüllen

- Ü Gewährleistung der Einhaltung gesetzlicher Vorgaben und Richtlinien
- Ü Erfüllung der Anforderungen von Standards z.B. IFS, BRC, ISO-Normen

### Mehr Sicherheit im Erstfall

- Ü Effektive und praxisnahe Vorbereitung auf krisenhafte Ereignisse
- Ü Verminderung von Folgeschäden durch präventive Maßnahmen

## Vorgehensweise

### Vorbereitung der Simulation: Abstimmungsgespräch mit dem Kunden

- Ü Inhaltliche Ausgestaltung der Simulation
- Ü Ursache des Krisenfalls z.B. durch Kontamination oder NGO-Anfrage
- Ü Art und Umfang der Einbindung von Mitarbeitern
- Ü Möglichkeit der Mitwirkung von Dritten z.B. Kunden oder Lieferanten



## Vorgehensweise

### Durchführung der Simulation: Inhalte der eintägigen Inhouse-Veranstaltung

- Ü Informationserfassung und Beurteilung von Reklamationen
- Ü Ursachenanalyse und Risikobewertung
- Ü Zusammentreffen des Krisenstabs und Aufgabenteilung
- Ü Abstimmung notwendiger (Sofort-) Maßnahmen
- Ü Umgang mit Behörden
- Ü Aufnahme und Weiterbearbeitung von öffentlichen Anfragen
- Ü Kommunikationsmanagement hinsichtlich Mitarbeitern und Handelspartnern
- Ü Organisation der Marktentnahme

### Nachbereitung: Berichterstellung durch die AFC

- Ü Evaluierung der Krisenfall-Simulation
- Ü Aussprache von Handlungsempfehlungen nach Best-Practice