

# Verhalten bei Medienanfragen

## 1. Begrüssen

Namen notieren, Klarheit über das Thema verschaffen (z.B. durch Rückfragen)

## 2. Entscheiden

Bin ich zuständig? – Muss ich weiter verbinden?

**Ich bin zuständig.**

**Ich bin nicht zuständig.**

Ich brauche Bedenkzeit.

Ich kann sofort antworten.

*Danke für Ihren Anruf. Ich bin gerade besetzt. Darf ich Sie zurückrufen? Ist die Nummer auf meinem Display Ihre Direktwahl?“*

Auskunft geben:  
Kurz, klar, wahr, widerspruchsfrei

*„Danke für Ihren Anruf. Dazu kann Ihnen ... am besten Auskunft geben. Darf ich Sie mit ihr/mit ihm verbinden?“*

**Weiter verbinden mit**

- Kirchenschreiber/in, oder
- Kirchenratspräsident/in oder
- BKP-Präsidentin, BKP-Präsident

## 3. Überlegen

- Welche Information wird erwartet?
- Welche Antwort kann ich geben?
- Muss ich noch Rücksprache nehmen mit...?
- Muss ich Unterlagen konsultieren ...?
- Notizen machen

## 4. Zurückrufen

Auskunft geben: kurz, klar, wahr, widerspruchsfrei

## 5. Mitteilen (sofort)

**Mündlich an**

- Vorgesetzte Person oder
- Kirchenschreiber/in, Kirchenratspräsident/in, BKP-Präsidentin, BKP-Präsident

**Schriftlich per Mail an**

- Kirchenschreiber/in
- Kopie an vorgesetzte Person

### **Ein ausserordentliches Ereignis – Was ist zu tun?**

**Bei einem ausserordentlichen Ereignis stehen Menschen in Kritik, sind Menschen zu Schaden gekommen oder könnten zu Schaden gekommen sein. Ausserordentliche Ereignisse sind neu und wecken Emotionen.**

Vorgehen: 1. Namen und Telefonnummer notieren. 2. „Wir rufen Sie zurück!“ 3. Sofort Kirchenschreiber/in, oder Kirchenratspräsident/in informieren.

Siehe auch „Verhalten und Kommunikation bei ausserordentlichen Ereignissen“