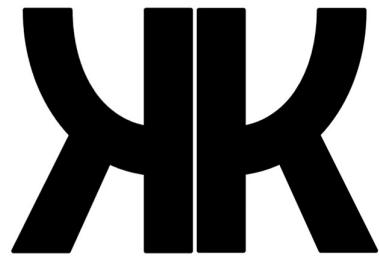


Kristjan Kaskman



**VÄIKEETTEVÕTJA KRIISIJUHTIMISE
TASKURAAMAT**

SISUKORD

1.	Sissejuhatus kriisijuhtimisse.....	6
1.1.	Mis on kriisijuhtimine?.....	6
1.2.	Väikeettevõtete eripärad kriisiolukorras	6
1.3.	Kriiside tüübidi	6
1.4.	Kriisijuhtimise protsess	7
1.5.	Miks kriisijuhtimine on oluline?	7
2.	Kriiside ennetamine ja riskide hindamine	7
2.1.	Mis on riskianalüüs?	7
2.2.	Riskide maandamise strateegiad	8
2.3.	Kriisiplaani koostamine	9
3.	Kriisiplaani Koostamine	9
3.1.	Miks on kriisiplaan vajalik?.....	9
3.2.	Kriisiplaani põhielementid	10
4.	Esimesed sammud kriisiolukorras.....	12
4.1.	Rahu säilitamine ja kiire tegutsemine.....	12
4.2.	Esmatähtsad tegevused: turvalisus, kommunikatsioon ja tegevuste peatamine.....	13
4.3.	Ettevõtte töötajate ja klientide turvalisuse tagamine.....	13
4.4.	Olulised suhtluskanalid ja sõnumid (meedia, kliendid, partnerid)	13
4.5.	Kriisi mõju minimeerimine ja kahjude kontroll.....	14
4.6.	Järeldused ja kriisist õppimine	14
5.	Kriisist taastumine ja jätkusuutlikkus	15
5.1.	Kriisijärgne analüüs ja vigade parandus.....	15
5.2.	Kriisist õppimine ja plaanide täiustamine tuleviku tarbeks	16
5.3.	Ettevõtte finantsiline taastamine	16
5.4.	Jätkusuutliku ärimudeli kujundamine.....	17
6.	Kriiside kommunikatsioon ja mainehaldus.....	17
6.1.	Olulised põhimõtted kriisi ajal suhtlemisel	18
6.2.	Suhtlus meedia ja klientidega kriisiolukorras.....	18
6.3.	Kriisijärgne maine taastamine	19
7.	Praktilised tööriistad ja mallid kriisijuhtimiseks	19
7.1.	Kriisiplaani koostamise mall	20
7.2.	Hädaolukorra kontaktide loend	21

	Juhtimine on imelihtne	
7.3.	Riskihindamise tööleht	21
7.4.	Kommunikatsioonimallid kriisiolukorras	23
7.5.	Kontrollnimekiri kriisiplaani ajakohastamiseks	24
8.	Kriisijuhtimise plaani näidis	25