

**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 tüübid .....	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 põhielemendid .....	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

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