

---

# Inhaltsverzeichnis

|          |  |           |
|----------|--|-----------|
| <b>1</b> | <b>Einleitung</b>  | <b>1</b>  |
| <b>2</b> | <b>Wie alles begann – das Web formiert sich</b>                          | <b>3</b>  |
| 2.1      | Der Fall Dell: König Kunde bekommt eine Stimme                           | 3         |
| 2.2      | Millionen können nicht irren: Die Masse gewinnt Selbstvertrauen          | 5         |
| <b>3</b> | <b>Intimes wird öffentlich – der Shitstorm trifft jeden</b>              | <b>7</b>  |
| 3.1      | Privatsphäre und Vertraulichkeit als neues Luxusgut                      | 7         |
| 3.2      | Wenn Kunden und Mitarbeiter zum Problem werden                           | 9         |
| <b>4</b> | <b>Shitstorm – Mechanik und Regeln</b>                                   | <b>11</b> |
| 4.1      | Wie Empörung entsteht und was sie am Leben hält                          | 11        |
| 4.2      | Was ist Ethos und warum kann es niemand definieren?                      | 15        |
| <b>5</b> | <b>Smart Communication – ehrlich währt am längsten</b>                   | <b>19</b> |
| 5.1      | Vor dem Sturm ist vor dem Sturm – über den Wert einer Unternehmenskultur | 19        |
| 5.2      | Die zehn Grundregeln für den Shitstorm – ein Notfallkoffer               | 21        |
| 5.3      | Flüstern, wenn die anderen schreien                                      | 29        |
| <b>6</b> | <b>Der Shitstorm als Marketing-Instrument</b>                            | <b>31</b> |
| 6.1      | Modellfall Abercrombie & Fitch – die wollen doch nur spielen?            | 31        |
| 6.2      | Die Profis: Bodyform, Heineken und der ganze Rest                        | 32        |
|          | <b>Zum Weiterlesen</b>   | <b>35</b> |
|          | <b>Was Sie aus diesem Essential mitnehmen können</b>                     | <b>37</b> |

Bedienungsanleitung für den Shitstorm

Wie gute Kommunikation die Wut der Masse bricht

Steinke, L.

2014, IX, 37 S. 1 Abb., Softcover

ISBN: 978-3-658-05587-5