

## WARUM SOCIAL MEDIA?

Weil Ihre Marke ohnehin schon im Internet unterwegs ist und falls nicht, wird es Zeit! Das Internet und die Möglichkeiten, die Social Media Plattformen bieten, sind heute Standard in der Unternehmenskommunikation. Hier nicht dabei zu sein ist, als hätte man vor 20 Jahren auf den Telefonbucheintrag verzichtet.

Was sind also die ganzen guten Gründe für Ihre Social Media Präsenz und was sollten Sie dabei beachten?

**Wir haben Ihnen hier die wichtigsten Informationen und eine kleine Checkliste zusammengestellt:**

## 1. SOCIAL MEDIA – WAS IST DAS?

Unter Social Media versteht man alle Internetplattformen, die den Austausch von Meinungen, Erfahrungen, Fotos, Videos und Nachrichten zwischen Usern ermöglichen. Anfänglich nur ein virtueller Treffpunkt der jungen und netz-affinen Generation, sind Social Media Aktivitäten mittlerweile eine feste

Größe in der professionellen Unternehmenskommunikation. Denn Social Media bietet eine noch nie da gewesene Chance, mit vielen Kunden auf einfache Weise kostengünstig in Kontakt zu treten und damit auch eine ideale Möglichkeit, Ihre Leistungen und Produkte vorzustellen.

## 2. GUTE GRÜNDE FÜR IHRE SOCIAL MEDIA PRÄSENZ:

- > Modern bleiben - Social Media ist mittlerweile universell und alltäglich, wer hier nicht mitmacht, ist schnell „out“.
- > Gefunden werden - Potenzielle Neukunden informieren sich über Firmen, Angebote, Produkte, Events etc. zuerst im Internet. Wer da nicht gefunden wird, hat schlechte Karten gegenüber seinem Mitbewerb.
- > Dabei sein - Ihre Kunden und potentielle Neukunden tauschen sich via Social Media aus. Auch zu Ihren Produkten, vielleicht sogar speziell zu Ihrem Unternehmen. Das wollen Sie mitbekommen, um sich an der Diskussion beteiligen zu können.
- > Nähe zum Kunden - Eine gute Social Media Plattform ist das Kundenbindungsinstrument Nummer Eins. Hier kommen Sie ins Gespräch und es entsteht eine persönliche Beziehung, die den nächsten Preis- oder Standortkampf gar nicht erst aufkommen lässt.
- > Schnelle Information - Was immer Sie Ihren Kunden mittei-

len wollen, in einer Social Media Gemeinde ist die Übermittlung von Information nur einen Klick entfernt: Aktueller, schneller, kostengünstiger und zielgerichteter geht es nicht.

- > Ideen und Anregungen - Ihre Kunden, deren Meinungen und Ideen, können für Sie ein unbezahlbare und doch kostenfreie Quelle für Anregungen zur Verbesserungen Ihres Angebots sein.
- > Profil schärfen – In Ihrer Social Media Präsenz können Sie deutlich machen, wer Sie sind und was Sie ausmacht. Persönlich als auch geschäftlich. Sind Sie Experte auf einem bestimmten Gebiet, haben Sie weiterführende Interessen oder Informationen? Sie gewinnen Profil und damit mehr Differenzierung vom Mitbewerb.
- > Marktbefragung – Sie haben eine Idee, sind sich aber nicht sicher, ob sich die Investition lohnen würde? Fragen Sie Ihre Kunden via Social Media. Evtl. vermeiden Sie durch deren Feedback, eine geschäftliche Entscheidung an Ihrer Zielgruppe vorbei zu treffen.

### SOCIAL MEDIA – DOS

- > Halten Sie Ihre Informationen übersichtlich.
- > Liefern Sie mit Ihrem Angebot interessante Inhalte.
- > Konzentrieren Sie sich auf Ihr Thema.
- > Pflegen Sie einen respektvollen Umgangston.
- > Gehen Sie auf Nachfragen ein.
- > Seien Sie ehrlich, geben Sie Fehler zu.
- > Bleiben Sie im regelmäßigen Austausch.

### SOCIAL MEDIA – DON'Ts

- > Machen Sie keine Versprechungen, die Sie nicht halten können.
- > Versuchen Sie nicht, Missstände zu vertuschen.
- > Löschen Sie keine kritischen Sachbeiträge.
- > Greifen Sie niemanden persönlich an.
- > Diffamieren Sie nicht Ihren Mitbewerb.
- > Bleiben Sie bei Auseinandersetzungen sachlich.