



Auch bei DDH wird getwittert und auf Branchennews und Sonderaktionen hingewiesen.

SOCIAL MEDIA

Jennifer Buchholz

Abseits von Facebook

Der Begriff Social Media wird zumeist im gleichen Atemzug mit Facebook genannt. Dabei umfasst dieser Bereich noch viel mehr. Wir geben einen Überblick über die Sozialen Netzwerke und zeigen, wie Sie diese am besten für Ihren Betrieb nutzen können. Grundprinzip ist dabei ein professionelles Auftreten.

Soziale Netzwerke sind laut Wikipedia organisierte Menschengruppen, die im Internet miteinander kommunizieren und interagieren. So gehören auch Plattformen wie Twitter, WhatsApp und Co. zu den sozialen Netzwerken. Jede dieser Plattformen ist auf die entsprechenden Wünsche der Nutzer und die passende Zielgruppe ausgerichtet. Es ist also sinnvoll, die Angebote entsprechend den Unternehmenszielen zu nutzen. Mit dem Kurznachrichtendienst Twitter können Informationen an viele verschiedene Adressaten gleichzeitig versendet werden. Der Microblogging-Dienst lebt von seinen sogenannten Tweets (engl. to tweet = zwitschern), die an die Follower, also eine bestimmte Empfängergruppe, gesendet werden. Die Tweets sind auf 140 Zeichen beschränkt. Damit Ihre Nachrichten empfangen werden, müssen Sie

vorab eine Empfängergruppe akquirieren, die Ihre Nachrichten erhalten soll. Neben der Informationsverbreitung können Sie Twitter auch als Hilfsmittel für den Kundenservice oder die Kundenbindung nutzen. Unerwartet abgesagte Termine können beispielsweise über den Dienst durch kurzfristige Anfragen überbrückt werden. Aber auch Sonderangebote und Rabattaktionen finden über Twitter Adressaten. Wichtig ist, dass Sie nicht zu viel PR betreiben. Für Ihre Kunden sollte erkennbar bleiben, dass Ihr Unternehmen dahintersteht. Setzen Sie den Kurznachrichtendienst daher vornehmlich zur Stärkung der Unternehmen-Kunden-Beziehung ein. Erfolgreiche Nutzung von Twitter für Handwerksbetriebe sollte authentisch, informativ, regelmäßig, jedoch nicht aufdringlich, und aussagekräftig sein.

WhatsApp – der Gruppenchat

Mit beinahe einer Milliarde Nutzern weltweit ist die Smartphone-App WhatsApp eine der bekanntesten Plattformen zur Onlinekommunikation. Installiert auf dem Smartphone ist dieser Dienst die ideale Ergänzung zu SMS und E-Mail. Es können Dateien (Bilder, Sprachnachrichten und Videos) verschickt oder ein Standort mitgesendet werden. So wird eine schnelle Kommunikation sichergestellt. Nutzen können Sie diesen Dienst auf unterschiedliche Art und Weise. In Gruppenchats können Sie allgemeine organisatorische Aufgaben einfacher koordinieren. Fehlen Ersatzteile oder gibt es krankheitsbedingte Arbeitsausfälle können mit WhatsApp schnell umorganisiert werden. Der Vorteil: Die meisten Mitarbeiter nutzen den Dienst bereits und wissen, wie es funktioniert. Ein Beispiel: Ein Mitarbeiter wird zurück in den Betrieb geschickt, um ein Ersatzteil zu holen. Schnell mit dem Smartphone ein Foto geschossen, nachgefragt, ob es das richtige Teil ist, und noch ein zusätzlicher Weg wird eingespart. Der Smartphone-Kommunikationsdienst ergänzt den Kundenservice ideal. Kann ein Kunde den Defekt eines Geräts oder den zu behebenden Schaden nicht näher beschreiben, so erleichtert das Versenden von Fotos oder Videos die Verständigung mit dem Handwerker. Auch Buchungs- oder Reservierungsanfragen können mit WhatsApp einfach organisiert werden.

YouTube, Vimeo und Co.

Die Videoplattformen YouTube, Vimeo und Co. sind Ihnen sicherlich durch kurze, unterhaltsame Clips, Musik- oder Do-it-yourself-Videos bekannt. Warum also nicht

Autorin

Jennifer Buchholz ist Redaktionsmitarbeiterin bei Digitale Seiten in Berlin



Soziales Netzwerk	Geeignet für	Ziel
	Informationsverbreitung, Sonderangebote, Rabattaktionen	<ul style="list-style-type: none"> • Kundenservice oder Kundenbindung
	Mitarbeiterkommunikation und -organisation, Kundenkommunikation	<ul style="list-style-type: none"> • Betriebsorganisation • Kundenservice oder Kundenbindung
 	Unternehmenspräsentation, Akquirieren neuer Kunden, Azubi-Gewinnung, Referenzvideos	<ul style="list-style-type: none"> • Kundenbindung • Unternehmensdarstellung • Kundengewinnung
	Unternehmenspräsentation, Akquirieren neuer Kunden, Azubi-Gewinnung, Referenzvideos	<ul style="list-style-type: none"> • Kundenbindung • Unternehmensdarstellung • Kundengewinnung
	Unternehmenspräsentation, Akquirieren neuer Kunden, Azubi-Gewinnung, Referenzvideos	<ul style="list-style-type: none"> • Kundenbindung • Unternehmensdarstellung • Kundengewinnung
 	Mitarbeiterkommunikation und -organisation	<ul style="list-style-type: none"> • Betriebsorganisation • Leistungspräsentation

Netzwerke und ihre Ziele im Schnellüberblick.

auch dieses soziale Netzwerk für Ihre Unternehmenskommunikation nutzen! Neben kurzen Werbe- und Imagefilmen eignet sich diese Onlineplattform vor allem für die Darstellung Ihrer Unternehmensreferenzen. Denn Bewegtbilder sagen oftmals mehr als trockene Texte. Eindrucksvolle Auftragsarbeiten können Sie mit diesen Diensten gekonnt in Szene setzen. Wichtig ist dabei, dass Sie auf die Qualität der Videos achten. Schließlich repräsentiert der von Ihnen auf die Plattform hochgeladene Film Ihr Unternehmen. Der Film sollte daher scharf und gut ausgeleuchtet sein. Vermeiden Sie Smartphone-Videos, schnelle Schnitte und Bewegungen sowie unpassende Musik oder störende Nebengeräusche. Pinterest ist eine Foto-Community. Dieses soziale Netzwerk zielt darauf ab, Medien wie Fotos, animierte Bilder oder Kurzvideos zu veröffentlichen und für andere zugänglich zu machen. Fotos, die auf Pinterest gepinnt werden, halten die Interessen der Nutzer fest (pin = festhalten, interest = Interesse). Das soziale Netzwerk ist sozusagen eine Merkliste. Einerseits können Sie dort Beispiel- und Referenzfotos veröffentlichen und sie für Ihre (potenziellen) Kunden zugänglich machen. Andererseits können die dort veröffentlichten Pins auch als Anregung und Entscheidungshilfe für Ihre Kunden dienen. Bei dem in Facebook integrierten Dienst Instagram geht es auch um Fotos und Bilder, allerdings konzentriert sich diese Plattform im Gegensatz zu Pinterest auf das Verbreiten und Teilen von Fotos. Achten Sie daher auch dort auf qualitativ hochwertige Bilder, wie bei Pinterest. Um die Fotos thematisch zuordnen zu können, werden sie mit einem Hashtag versehen. Dieser besteht aus einer Raute # sowie einem Begriff (Schlüsselwort) – idealerweise beschreibt der Begriff das Objekt auf dem Bild.

Die Cloud – das Austauschcenter

Stundenzettel, Rechnungsvorlagen oder Informationsbroschüren – es gibt viele Dokumente, die in einem Unternehmen von mehreren Mitarbeitern benutzt werden. Besonders praktisch ist es jedoch, wenn diese Dokumente auch von unterwegs aus auf-

gerufen werden können und in einem Cloud-Speicher abgelegt sind. Dann kann der Mitarbeiter auch im Außendienst auf die benötigten Dokumente zugreifen, ohne sie vorab umständlich auf einem USB-Stick speichern zu müssen. Cloud-Computing umfasst die Speicherung und den Austausch von Dokumenten und Dateien über ein externes Rechenzentrum. Das Abrufen und Benutzen der Daten ist damit weiterhin vom heimischen Rechner möglich. Zu den bekannten Cloud-Anbietern gehören unter anderem Dropbox, Google Drive oder Amazon Cloud Drive. Bei allen Diensten muss vor der Nutzung ein entsprechendes Nutzerkonto angelegt werden. Haben Sie Ihre E-Mail-Adresse bereits bei Gmail, dann können Sie auch auf den Google-Drive-Service zugreifen. Dass stets auf die gewünschten Dokumente von überall aus zugegriffen werden kann, ist für viele Unternehmen ebenso von Vorteil wie die große Speicherkapazität, die das Cloud-Computing bietet. Dennoch sollten Sie sich bei den Cloud-Diensten über die Datensicherheit erkundigen. Zwar werben viele Anbieter damit, dass ihre Cloud sicher ist, dennoch sollten Sie Unternehmens- und Kundendaten nicht auf den externen Rechnern abspeichern. Bei den beschriebenen sozialen Netzwerken handelt es sich nur um einen sehr kleinen Teil der vorhandenen Angebote. Es gibt weitaus mehr Plattformen, die sich auf unterschiedliche Nutzungsaspekte fokussieren. Der Vorteil von sozialen Netzwerken ist, dass sie sowohl vom PC als auch vom Smartphone aus genutzt werden können. Sie benötigen lediglich ein Nutzerkonto – und bei Smartphones die entsprechende App. Die meisten Nutzerkonten sind kostenlos, können aber kostenpflichtig um weitere Dienste erweitert werden (zum Beispiel Dropbox Premiumkonto für noch mehr Speicherkapazität). Für jedes Nutzungsbedürfnis gibt es ein soziales Netzwerk. Egal ob Chat, Video- und Fotoverbreitung oder Austausch von Dokumenten: Richtig eingesetzt, können soziale Netzwerke Ihren Betriebsablauf optimieren und ergänzen. Achten Sie dabei stets auf ein professionelles Auftreten auf den jeweiligen Plattformen. //

Suchbegriffe online: www.ddh.de

Marketing Soziale Netzwerke

Kundenbetreuung

Anzeige

Knoll Kuli



Außer Transportieren und Abrollen nun auch noch maßgenau ablängen! Kuli Transport- und Abrollgerät mit Schere und Längenmeßeinrichtung. **Machen Sie den Kuli zu Ihrem Gehilfen!**
www.knoll-spenglertechnik.de

K.N.O.L.L
Metall- und Spenglertechnik
 Tel +49 (0)7305 932873
 D-89185 Hüttisheim

