

Sprengel & Partner-Leitfaden

7 Grundregeln für den erfolgreichen Einsatz von Social Media

1. Definieren Sie Ihre Ziele

- Werden Sie sich Ihrer Ziele bewusst und entwickeln Sie eine entsprechende Strategie für alle Unternehmensbereiche.
- Welche Funktion soll der Einsatz von Social Media in Ihrem Geschäftsbetrieb erfüllen? Möchten Sie die sozialen Netzwerke als Service-Kanal oder zur Kommunikation offizieller Unternehmensmeldungen nutzen? Sollen Produkte bzw. Dienstleistungen beworben werden?

2. Nutzen Sie Social Media-Dienste und adressieren Sie Ihre Zielgruppe

- Möchten Sie Kontakt zu potenziellen Neukunden aufbauen oder Ihre Geschäftsbeziehungen mit bereits bestehenden Kunden intensivieren? Xing, Twitter, Facebook etc. sprechen unterschiedliche User an. Informieren Sie sich daher im Vorfeld, in welchen Netzwerken, Foren etc. ihre Zielgruppe präsent ist. Stimmen Sie Ihre Aktivitäten auf Ihre zukünftigen Follower, „Freunde“, Kontakte etc. ab.

3. Bieten Sie einen Mehrwert

- Wecken Sie das Interesse der Öffentlichkeit, indem Sie korrekte, aktuelle und vor allem relevante Inhalte kommunizieren. Das Posting Ihrer alltäglichen Aufgaben oder des Mittagsmenüs beispielsweise stellt keinen Nutzen für Ihre Zielgruppe dar und wirkt zudem unprofessionell.

4. Seien Sie sich der Tragweite Ihrer Postings stets bewusst

- Jede Ihrer Veröffentlichungen kann von Vorgesetzten, (ehemaligen) Mitarbeitern, Kunden, der Presse usw. gelesen werden. Wägen Sie daher mögliche Konsequenzen und Reaktionen ab.
- Datenschutz, Geheimhaltung und Rechte Dritter (Bilder, Texte, Videos etc.) sollten respektiert werden. Das Verbreiten von Betriebsgeheimnissen oder geistigem Eigentum ist tabu. Informationen zu Kunden, Projekten, Akquisitionen, Mitarbeitern oder Finanzdaten sollten nur mit ausdrücklicher Zustimmung der Geschäftsleitung veröffentlicht werden.
- Schnell ist der gute Ruf Ihres Unternehmens in Gefahr. Vermeiden Sie es, private und berufliche Inhalte zu vermischen.

5. Verheimlichen Sie nicht Ihre Identität

- Anonymität schafft Misstrauen. Daher gilt: Verschleiern Sie Ihre Identität nicht durch Pseudonyme. Geben Sie sich mit vollständigem Vor- und Nachnamen, Funktion und Unternehmen zu erkennen – das schafft Vertrauen.

6. Wahren Sie höfliche Umgangsformen

- Lassen Sie Ihren persönlichen Frust nicht in der Öffentlichkeit ab. Beantworten Sie Kommentare und Kritik höflich und konstruktiv.
- Ein Verzicht auf Obszönitäten, Beleidigungen sowie Diskriminierungen hinsichtlich Rasse, Religion, Geschlecht oder Herkunft ist eine Selbstverständlichkeit.

7. Bleiben Sie auf dem Laufenden

- Soziale Netzwerke leben von der Dynamik. Pflegen Sie daher Ihre Accounts gründlich und antworten Sie zeitnah auf Leserfragen.
- Halten Sie sich mit Abos von News, Feeds etc. auf dem neuesten Stand.
- Aktualisieren und erweitern Sie Ihre Social Media-Richtlinien kontinuierlich.
- Nutzen Sie auch die Plattform-internen Tipps & Tricks. Beispielsweise „Twitter for Business“: <http://business.twitter.com/twitter101>.