



Kim

17 November near Osnabrück, Niedersachsen

ja vielen Dank für den ausfall... mir reicht's jedenfalls

Like · Comment

 6 people like this.



Hallo Kim, schade dass du enttäuscht bist. Wir arbeiten daran und haben erste Maßnahmen getroffen.

17 November at 20:34 · Like ·  1

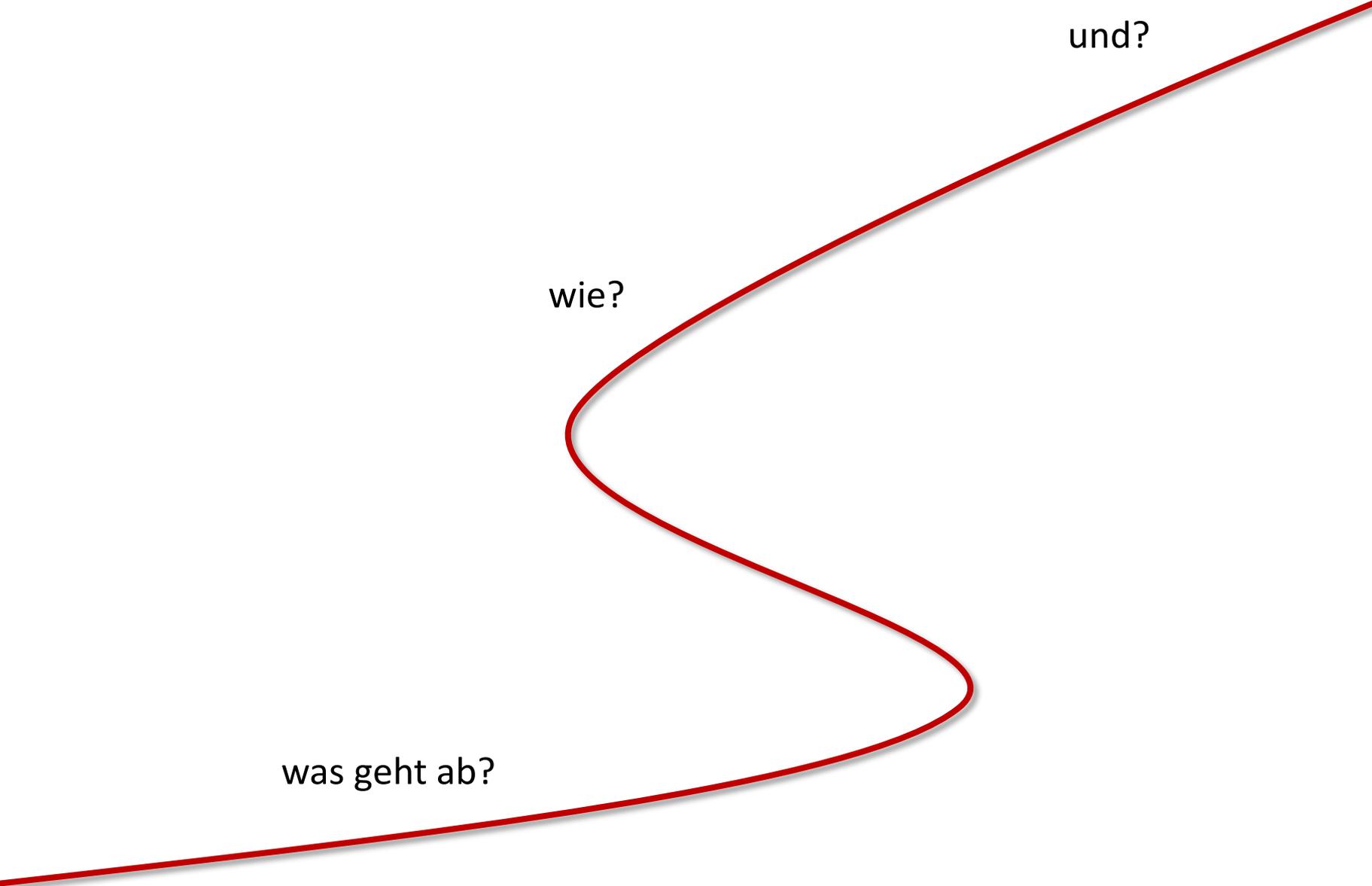


Write a comment...

Kundenkommunikation in social media

Hans Brandt-Pook | Malte Wattenberg

FH Bielefeld



und?

wie?

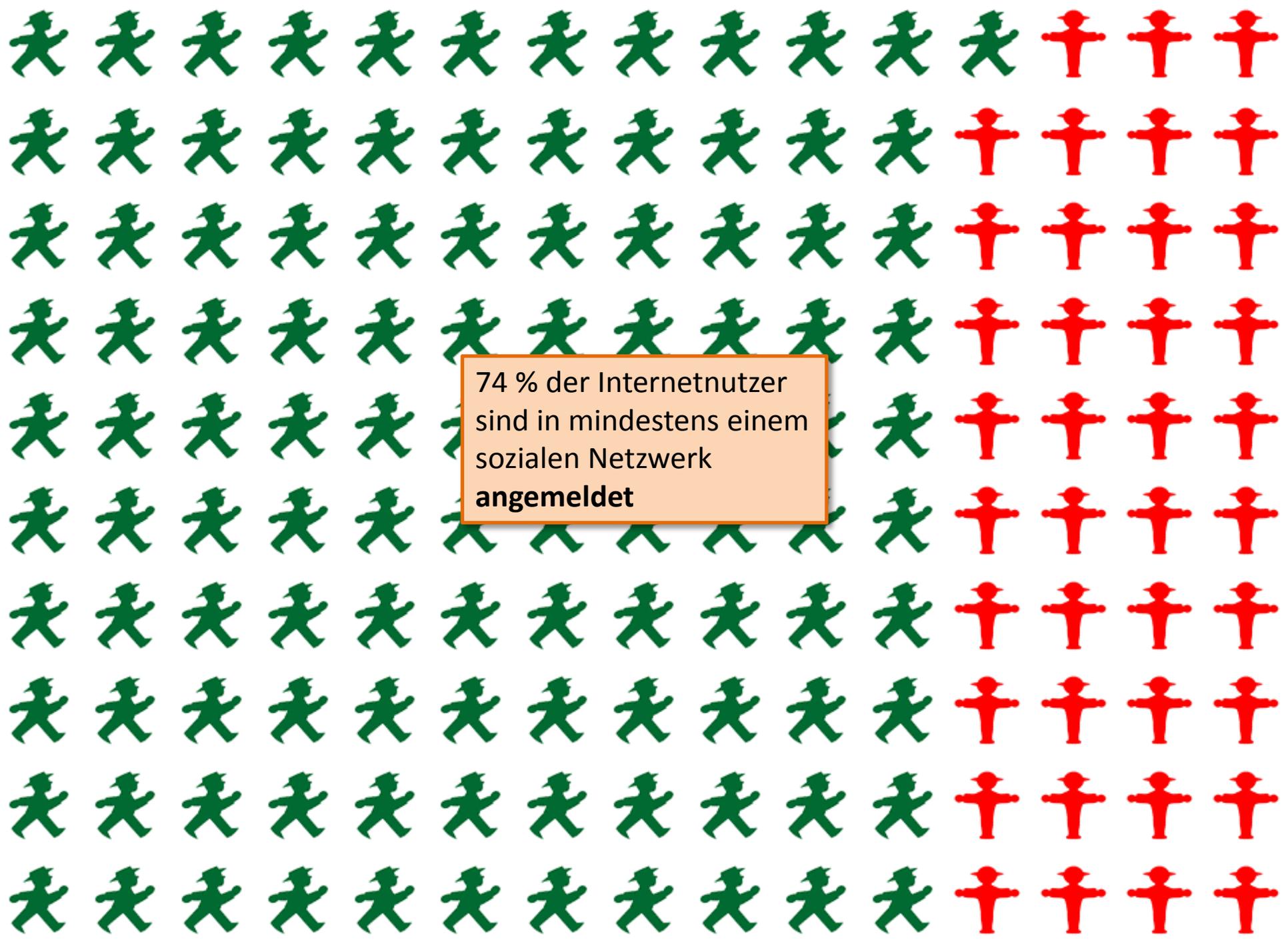
was geht ab?



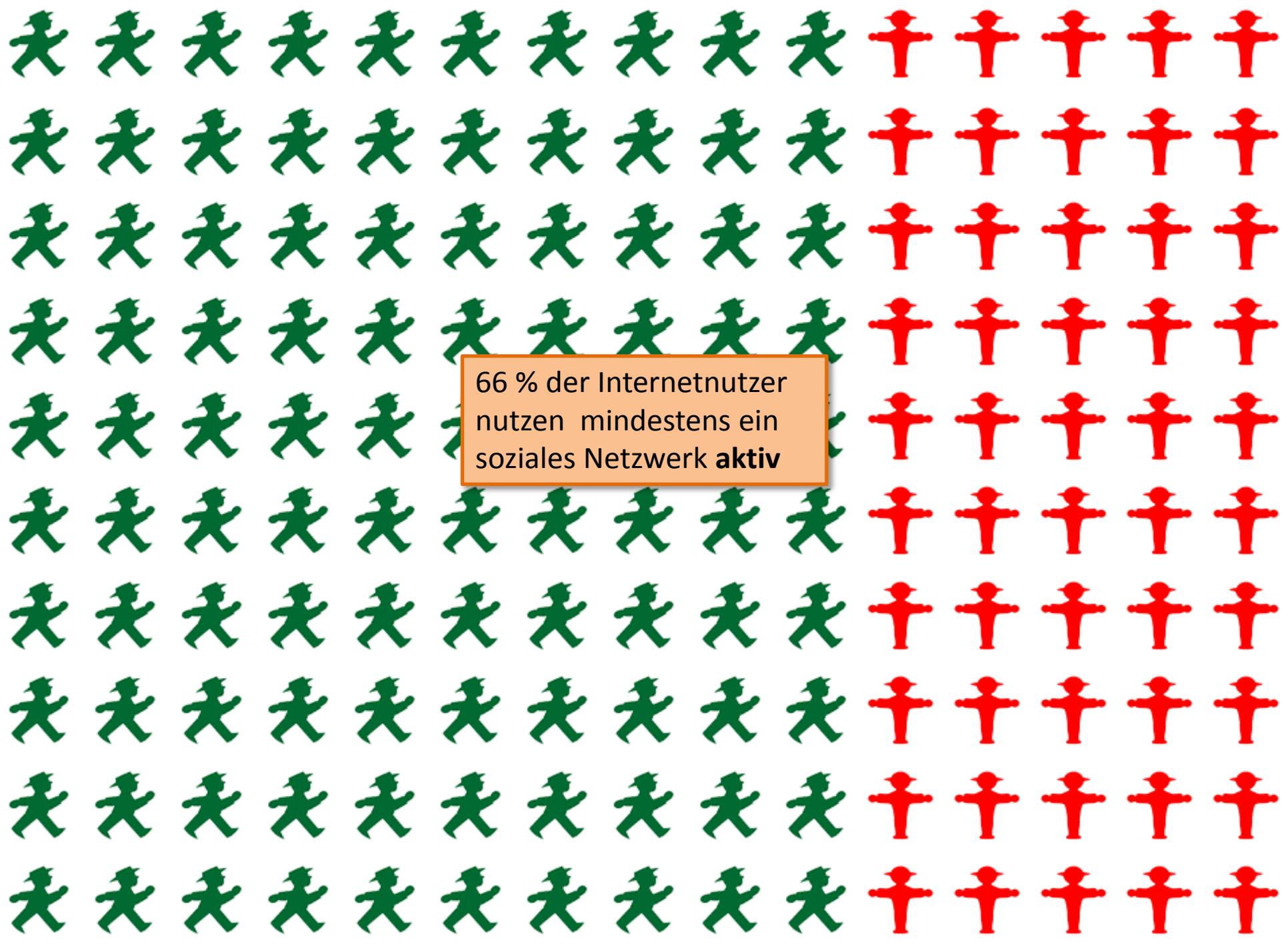
und?

wie?

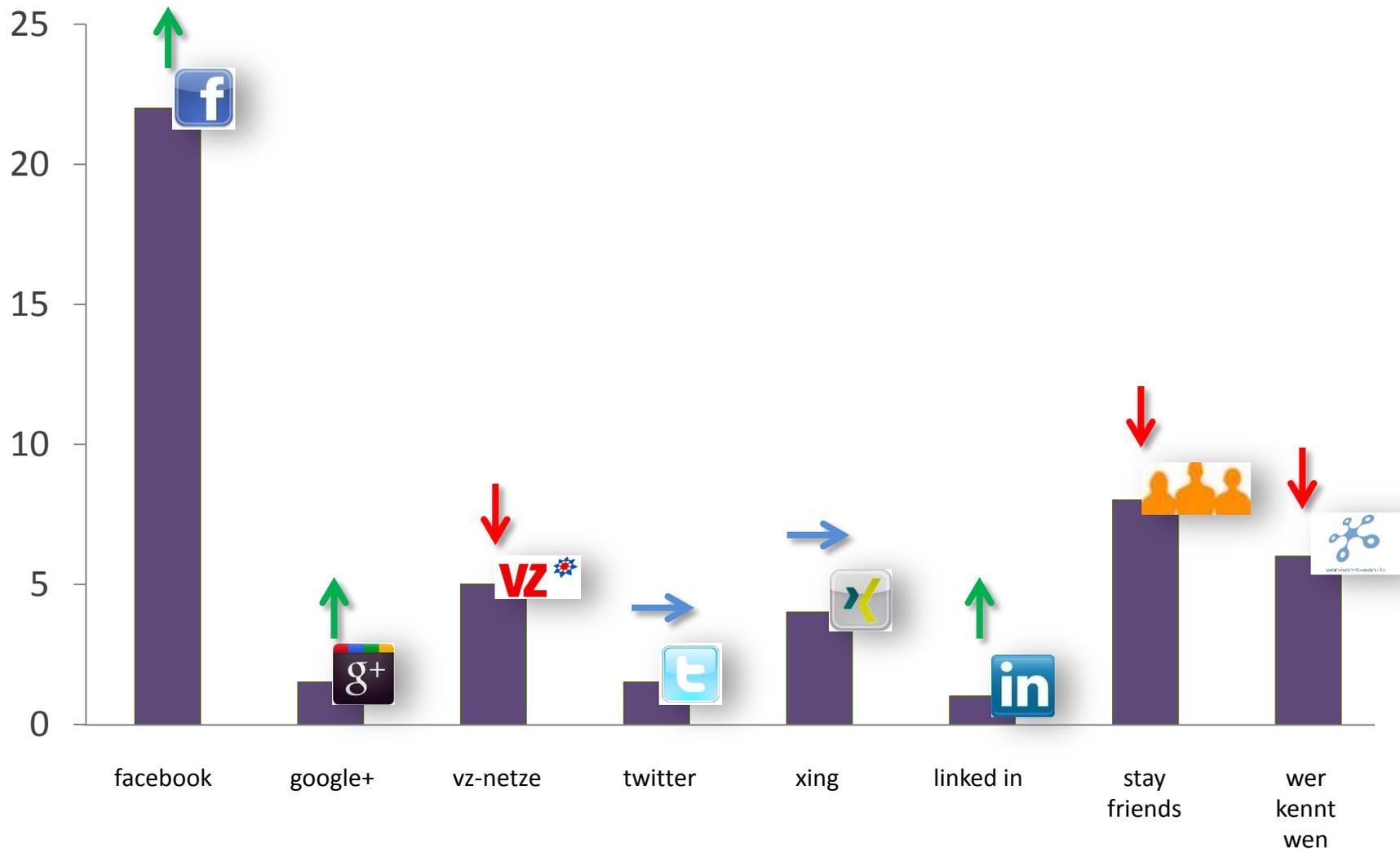
was geht ab?



74 % der Internetnutzer sind in mindestens einem sozialen Netzwerk angemeldet



66 % der Internetnutzer
nutzen mindestens ein
soziales Netzwerk **aktiv**



platzhirsch? ja!



de facto - standard? nein!



spezialisierte
Zielgruppe



spezialisierte
Funktionalität



Technische Durchdringung

Meine Firma

https://meinefirma.bitrix24.de

Suchen nach: Mitarbeiter, Datei, Sonstiges...

11:08

Ich arbeite

Anna Meier

Meine Firma 24

Activity Stream

Alle Arbeit Lesezeichen Meine Aktivitäten

+ Erstellen

Mein Arbeitsplatz

- Activity Stream
- Aufgaben
- Kalender
- Dateien
- Fotos
- Kommunikation

Projektgruppen

- Financial planning
- Technologien
- Alle Projektgruppen

Extranet-Projektgruppen

- Freelance

Beitrag im Activity Stream schreiben

Meier Anna
Hat 9 Foto(s) zum Album Album: Unternehmensmitarbeiter hinzugefügt



11:08

Gutenberg Alex → Verkaufsabteilung
Wiki-Seite
Verkaufsstrategien
Die Verkaufsstrategien, welche in unserem Unternehmen verwendet werden, sind in drei Gruppen aufgeteilt.
Kommentar hinzufügen * 0 Gefällt mir

11:00

Gutenberg Alex
Ist der Gruppe beigetreten → Verkaufsabteilung

Anstehende Termine

27.04.2012 11:00
Treffen mit X-Consulting

Aufgaben

Meine Aufgaben 3

- Ich bin verantwortlich 3
- Ich bin Mitwirkende(r) 0
- Im Bericht 0

Erstellt von mir 4

- Für Bericht 0

Beobachter 0

Alle 5

Social Intranet

Ich bin dabei - was ist mit Dir?



Telekom Karriere

6.980 „Gefällt mir“-Angaben · 291 sprechen darüber

Gefällt mir

Nachricht senden

Telekommunikation
 Karriere bei der Telekom - The Great Experience! Wir freuen uns auf eure Fragen und Beiträge! Impressum: www.telekom.com/impressum

Info



Fotos



Jobsuche



Match!



Campus Beat Break

Höhepunkte ▾

Beitrag Foto/Video

Schreib etwas ...

Aktuelle Beiträge anderer Nutzer auf Telekom Karriere

Alle anzeigen



Radi Sto

Ich habe die Ausbildung bei euch!!! Vielen Dank für alles, Sie...

GARDENA Mähroboter R40Li

GardenaGermany Abonnieren 36 Videos ▾



0:03 / 2:00

Mag ich Hinzufügen Teilen

26.428

Hochgeladen von [GardenaGermany](#) am 10.01.2012

Nie wieder selbst Rasen mähen. Nie wieder das Schnittgut entsorgen. Immer ein topp gepflegter Rasen. Eine kurze Vorstellung des GARDENA Mähroboters R40Li.

19 positive Bewertungen, 3 negative Bewertungen

[Mehr anzeigen](#)

Alle Kommentare (2)



Gartenteich anlegen
von Hornbach
131.024 Aufrufe
6:21



Gardena Mähroboter R40Li -
von northerndelight
8.981 ANGESACHTET
12:04



Funniest audition on britains got talent!!!
von totalcombatarms
11.733.509 Aufrufe
1:52



Installation des Husqvarna Automower
von HusqvarnaDeutschland
38.177 Aufrufe
5:16



Diesel-Elektrischer Rasenmäher
von MrRollo67
349.223 Aufrufe
2:28



Gardena R40Li mit Garage und Rolltor
von Lücke Martin
3.784 Aufrufe
2:56



Unboxing Gardena Li Mähroboter
von northerndelight
5.070 Aufrufe
5:31

Die Reise geht weiter. Lande jeden Tag auf einem neuen Weihnachtsplaneten.



dm-drogerie markt Deutschland

1.006.012 „Gefällt mir“-Angaben · 58.297 sprechen darüber · 5.768 waren hier



Drogerie
Willkommen auf der offiziellen Facebook-Seite von dm-drogerie markt Deutschland! Impressum: http://bit.ly/fb_dm_Impressum

Info



Fotos



dm Adventskalender



Übersicht



Beauty Minute

8 ▾

Höhepunkte ▾

Beitrag Foto/Video

Schreib etwas ...

Aktuelle Beiträge anderer Nutzer auf dm-drogerie markt Deutschland

Alle anzeigen



Nicole Hörner

Aktuelle Beiträge anderer Nutzer auf dm-drogerie markt Deutschland

[Alle anzeigen](#)



Nicole Hörner

Hallo liebes DM Team, könnt Ihr mir sagen wann eure Windel...

6 · vor 24 Minuten



Silke Addams-Family

Superklasse, mein Produkttester Mascara von Max Factor is ...

2 · vor 27 Minuten



Michaela Niederhöfer

Hallo! Herzlichen Dank!!! Mein Produkttest ist heute angeko...

1 · vor 28 Minuten



Mariangela Masuzzo-stagnitti

hallo dm-drogerie markt Deutschland darf ich di box so abhol...

3 · vor 30 Minuten



Julia Wagner

Hallo DM-Team; Ich muss euch ja mal loben ehute mein Prod...

2 · vor 38 Minuten

[Weitere Beiträge](#)



Nicole Hörner

Hallo liebes DM Team,
könnt Ihr mir sagen wann eure Windeln noch mal in so einer Jumbo
Karton angeboten werden? Unser Vorrat neigt sich Ihrem Ende zu..
Danke Schon mal!! (57258 Freudenberg, Glaub Markt Nr. 557???)

Gefällt mir · Kommentieren · vor 27 Minuten



dm-drogerie markt Deutschland (A) Hallo Nicole, da es bei
Deinem dm-Markt in Freudenberg um einen "großen" dm-Markt
handelt, gibt es die Jumbopacks der babylove Windeln hier auch aktuell.
Am besten fragst Du direkt vor Ort nach 😊 Liebe Grüße, Anita

vor 22 Minuten · Gefällt mir



Nicole Hörner hmm... das habe ich heute morgen.. und die sagen
haben keine.. aber trotzdem Danke!!

vor 21 Minuten · Gefällt mir



Nicole Hörner also ich meine die Kartons mit den 3 Packen drinnen..

vor 19 Minuten · Gefällt mir



dm-drogerie markt Deutschland (A) Dann meinst Du
wahrscheinlich die Megapacks? Die nächste Aktion wird
voraussichtlich erst Februar nächsten Jahres sein.

vor 15 Minuten · Gefällt mir



Nicole Hörner ja genau!! Danke.. gibts die eventuell in andren
Märkten in meiner Nähe? oder habt ihr auch einen Onlineshop???

vor 13 Minuten · Gefällt mir

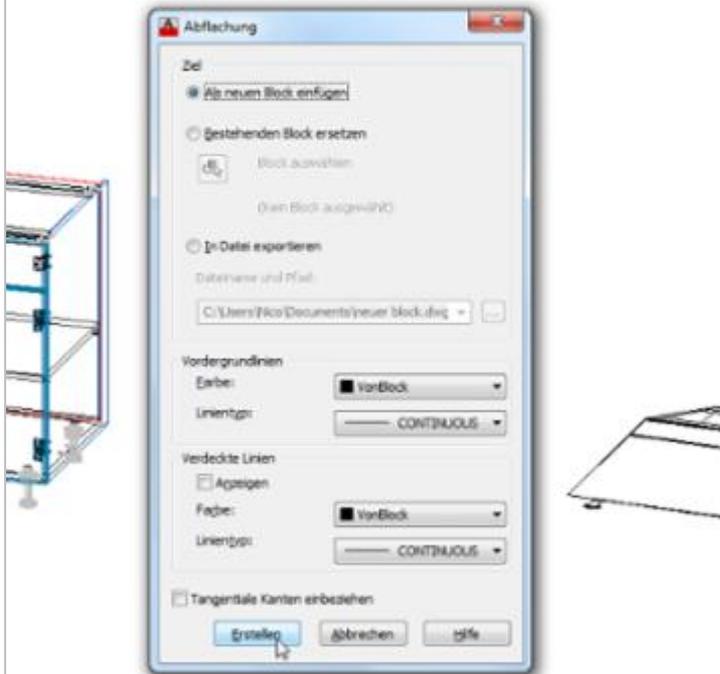


Nicole Hörner Ist Egal 😊 Trotzdem Danke. holle jetzt die
Jumppack 's 😊

vor 6 Minuten · Gefällt mir

imos tips & tricks #9

Ein sehr nützlicher AutoCAD Befehl den du für die Zeichnungsausgabe nutzen kannst ist "abflach". Dieser Befehl erstellt eine 2D-Darstellung aller 3D-Objekte basierend auf der aktuellen Ansicht. Ob und wie verdeckte Lin...[Mehr anzeigen](#)



Gefällt mir · Kommentieren · Teilen

6 Personen gefällt das.



Shahzad Ali Bah nice function

23. November um 12:18 · Gefällt mir

Hola y Bienvenidos!

Seit gestern ist es soweit: Unsere Website www.imos3d.com ist jetzt auch auf Spanisch verfügbar!

Solltet ihr in Spanien unterwegs sein, könnt ihr euch dort auch über aktuelle Messen und Veranstaltungen im feurigen España...[Mehr anzeigen](#)

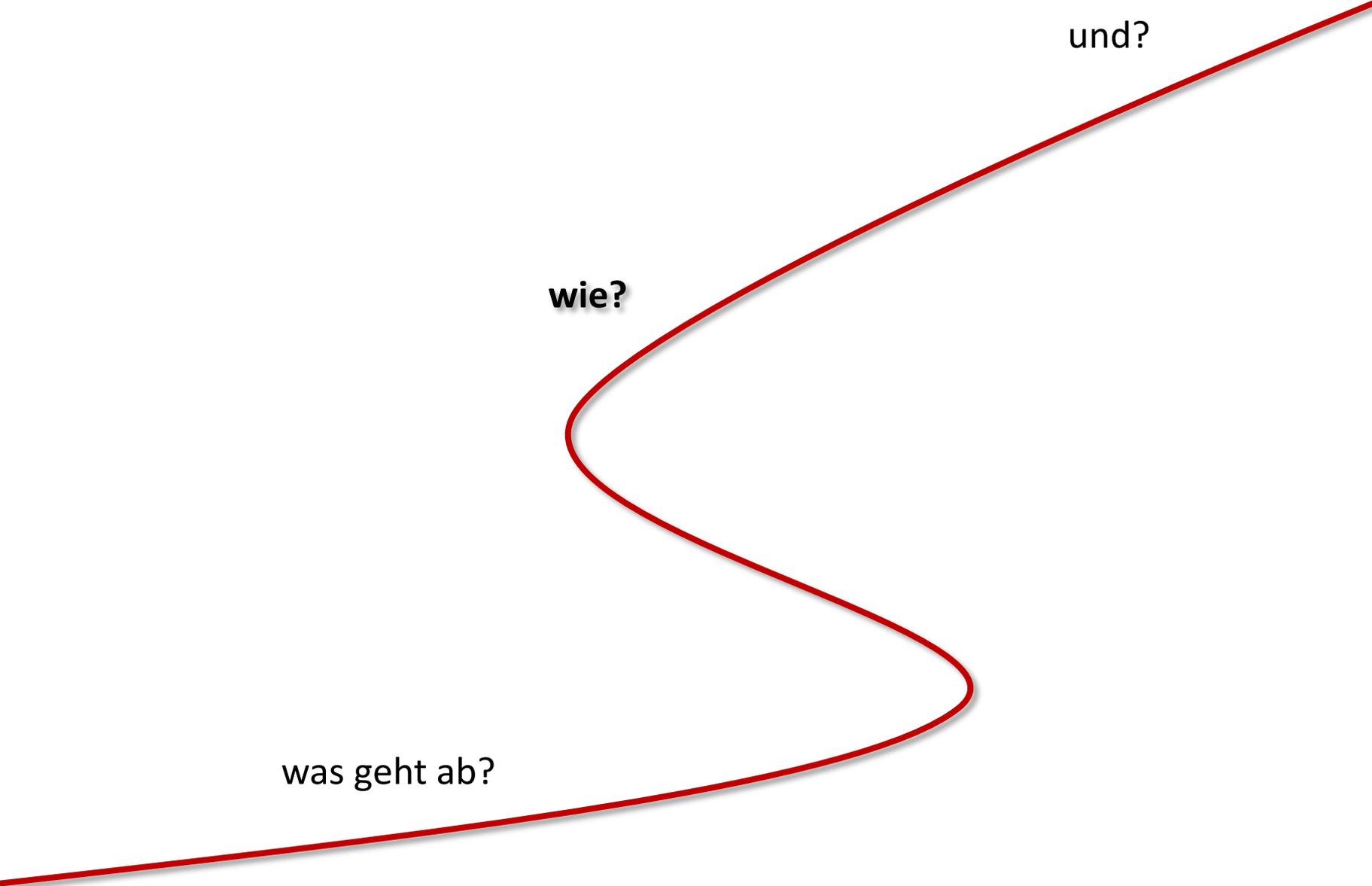


Una manera rápida, fácil y segura de diseñar



Gefällt mir · Kommentieren · Teilen

7 Personen gefällt das.



und?

wie?

was geht ab?

Kennen Sie eigentlich...

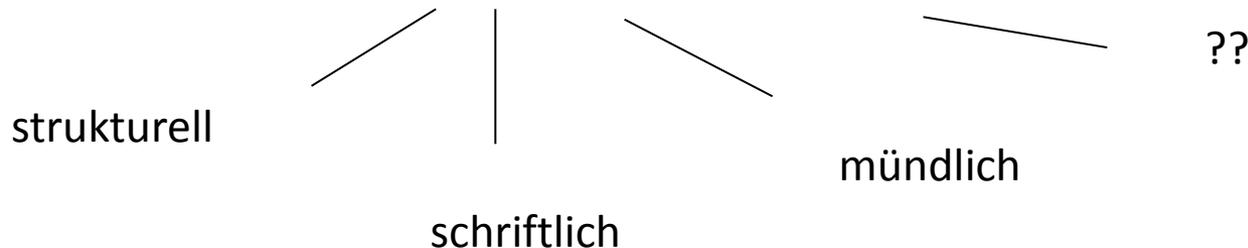
- So etwas wie „goldene Social Media Regeln?“
 - verwenden Sie Klarnamen
 - seien Sie authentisch
 - sachlich bleiben
 - Ansprache mit „du“
 - u.v.m.



Vorhaben

Forschungsfragestellung an der FH Bielefeld:
„Wie können KMU in Sozialen Medien
erfolgreich kommunizieren?“

→ „Wann führen Beiträge im
unternehmerischen Sinn zu
relevanten Anschlüssen?“



Vorhaben

Untersuchung der Fragestellung aus:

Business – Sicht

„Nach welchen Konventionen werden Inhalte erstellt?“

Dazu:

Durchführung und Auswertung von Leitfragen-Interviews mit KMU der Region

- Fragen zu:
- Organisation/Strategie
 - Themengestaltung,
 - Beitragsgestaltung,
 - Reaktion

Vorhaben

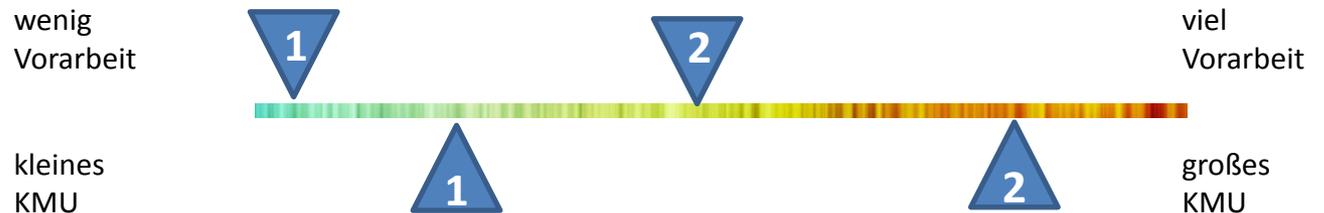
Untersuchung der Fragestellung aus

Nutzer – Sicht

„Nach welchen Kriterien reagieren Nutzer auf Beiträge?“

Organisation / Strategie

- Welche Vorarbeit wurde geleistet?
 - Keine!
 - Es wurde nur festgelegt, wer schreibt
 - Wir haben besprochen, wie der Auftritt aussehen soll
 - Wir haben nach einer Vorlage gesucht bzw. eine Vorlage verwandt



Organisation / Strategie

- Was ist das Ziel der Präsenz und woran wird Erfolg gemessen?
 - Ziel ist die Präsenz an sich
 - Ziel ist, im Gespräch zu sein
 - Erfolg sind viele Kommentare und Likes
 - Erfolg ist eine große Reichweite
 - Erfolg ist, im Real Life auf die eigene FB-Präsenz angesprochen zu werden

Organisation / Strategie

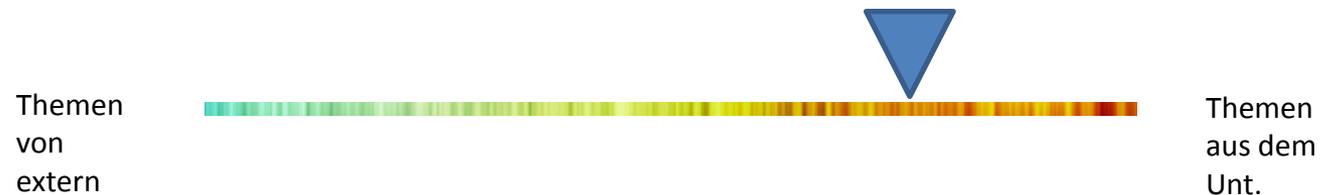
- Wie zufrieden sind Sie mit dem Auftritt? Wo geht die Reise hin?
 - zufrieden, könnte aber noch besser sein
 - Man kann noch so viel mehr machen!
 - Es fehlt die Zeit!
 - Es fehlen „Knaller Themen“

Themen

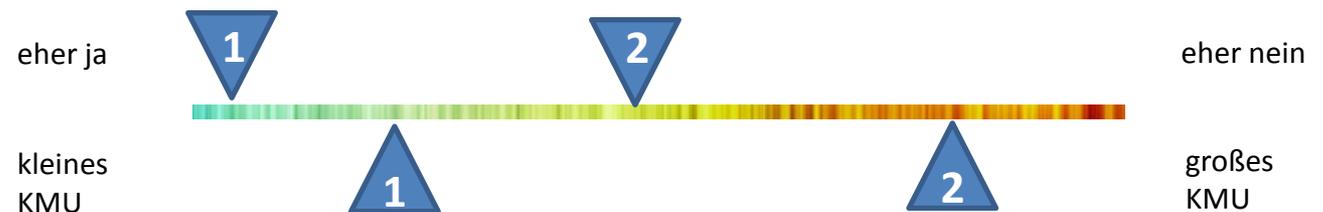
- Wer schreibt Beiträge im Unternehmen?
 - Geschäftsführer und Familienmitglieder
 - Jemand aus dem Marketing
- Welches Themenspektrum soll abgebildet werden?
 - Alles, was mit dem Unternehmen zu tun hat!

Themen

- Welche Themen sind relevant und woher stammen sie?
 - Alles, was aktuell ist
 - Themen kommen nebenbei, müssen aber manchmal aktiv gesucht werden
 - Die meisten Themen kommen aus dem Unternehmen

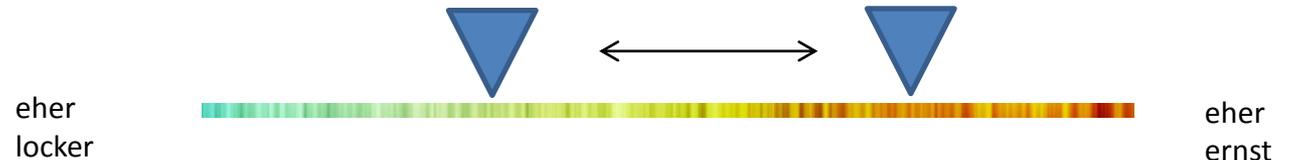


- Sind die Beiträge nur auf Facebook zu finden?



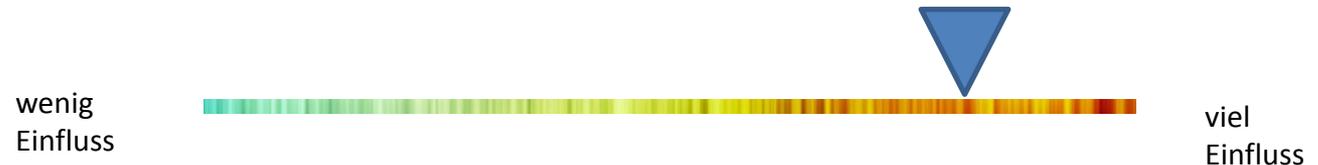
Beiträge

- Woran orientiert sich der Sprachstil?
 - muss locker sein
 - muss witzig sein
 - muss ein lustiges Bild enthalten
 - orientiert sich am betrieblichen Ton



Beiträge

- Haben Häufigkeit, Tag, Uhrzeit, Länge des Postings Einfluss auf den Leser?
 - Es gibt einen großen Einfluss!
 - mindestens 2 mal die Woche
 - morgens, in der Mittagspause, und am frühen Feierabend
 - Posting darf in der Länge nicht automatisch durch Facebook abgekürzt werden



Beiträge

- Wurden Überlegungen hinsichtlich Einleitung, direkter Anrede, Abschiedsfloskeln, Kennzeichnung des Verfassers angestellt?
- Wenn ja: mit welchem Ergebnis?
 - du als Anrede oder neutral
 - keine Abschiedsfloskel, aber möglicherweise Aufforderung zu Kommentar
 - keine Kennzeichnung des Verfassers

Reaktion

- Wann wird auf Fankommentare geantwortet?
 - Grundsätzlich
 - Immer, wenn es sich um Fragen handelt
 - Bei Lob nur manchmal
- Was ist „Kritik“? Gab es Kritik?
 - Kritik ist nur Diffamierendes
 - Kritik kommt sehr selten vor
 - Gab es noch nicht



Vanessa Fischer

wieso seit ihr so schlecht?

eure musik isn kack, tut der menscheit ein gefallen und löst euch auf.

und das ihr bei rock am ring spielt....ist ja echt nur noch ne blamage

Like - Comment · November 9 at 3:08pm

14 people like this.



KRAFTKLUB Vielen Dank! Wir geben unser Bestes und auf Rock am Ring freuen wir uns auch schon!

November 9 at 6:22pm · Unlike · 66

Reaktion

- Wann und wie häufig wird auf Reaktionen geschaut?
 - „Live“ per Mail Benachrichtigung
 - mehrmals täglich durch Mailaccount
- Wie viel Zeit „benötigt“ Facebook als Kommunikationsinstrument?
 - in Facebook: kaum
 - um Facebook: zuviel, täglich 1h

Zusammenfassung

Bei den befragten KMU gibt es:

- kaum Auseinandersetzung mit dem Thema im Sinne einer Strategie
- meist einfache Zielsetzung
- meist sehr einfache Erfolgsdefinition
- die meisten Themen aus dem Unternehmen heraus, jedoch:
- Oft keine bewusste Differenzierung der Themeninhalte (bspw. Information vs. Fragen)
- selten „ausreichend Zeit“ und „wirklich gute“ Themen
- Oft eine klare Vorstellung von Struktur der Beiträge
- Wenig Angst vor Kritik

Bewertung

Was lernen wir?

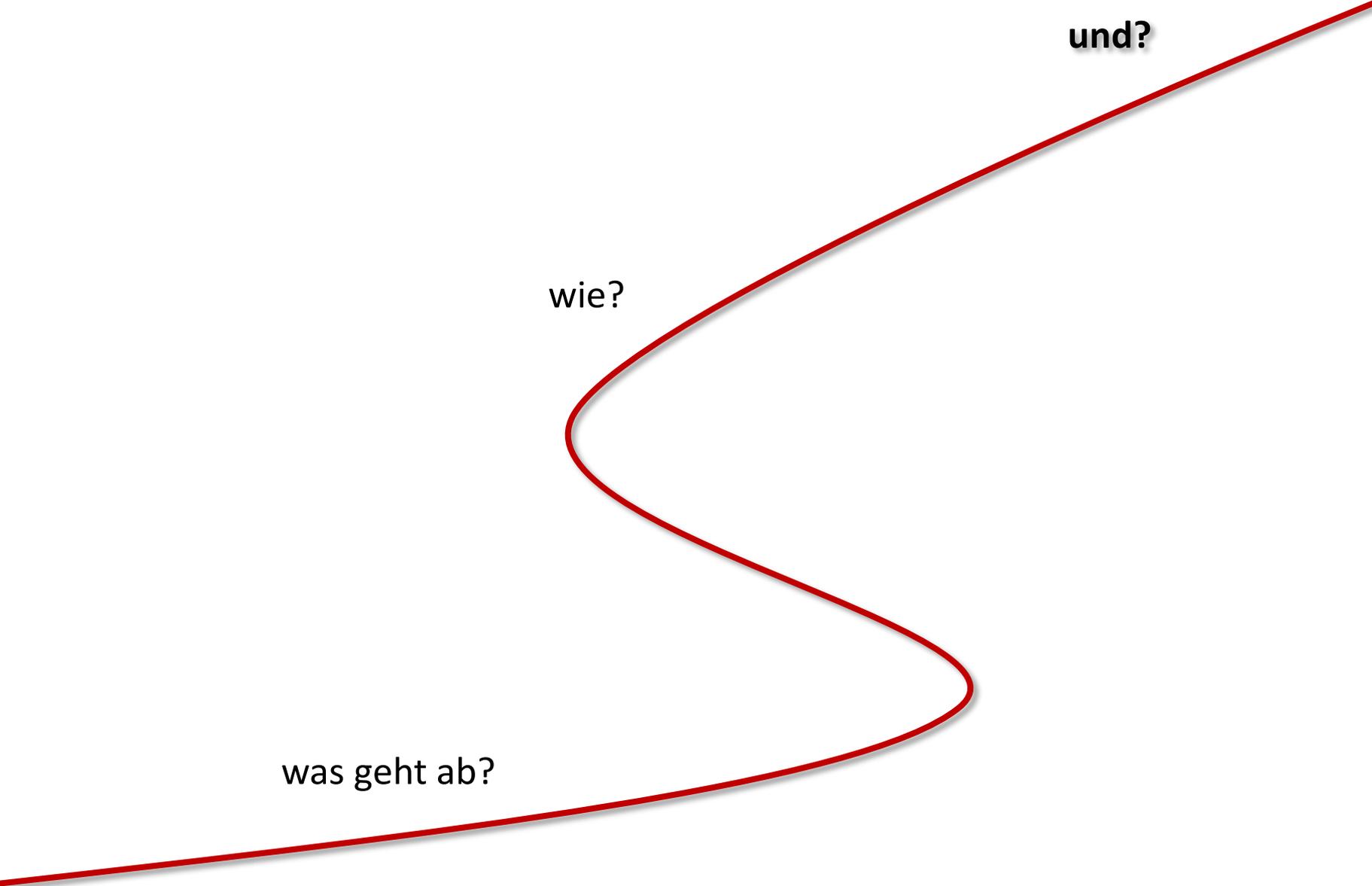
- Stellen Sie jede Regel auf den Prüfstand für Ihr Unternehmen
- Legen Sie im Vorfeld Themen und insb. **Themenquellen** fest
- Nehmen Sie sich Zeit!
- Definieren Sie, was Erfolg ist! Nicht alles ist messbar!
- Gute Kommunikation ist anschlussfähige Kommunikation

Bewertung

Wie kann das gehen:

- Betrachten Sie Kommunikation auf Facebook als Diskursraum
- Authentizität ist , wenn Sie diesen **benennen** und **bedienen** können.
- „Was“ geschrieben wird, ergibt sich daraus.
- „Wie“ ein Beitrag geschrieben ist Teil davon.

Das ist erfolgreiche Kommunikation!



und?

wie?

was geht ab?

**social media
sind
angekommen.**

**social media
sind
im business
angekommen.**

**es gibt keine
allgemeinen rezepte
zur gestaltung von
social media.**

**gestaltung von
social media muss
zum unternehmen
passen.**

**was wird die
zukunft bringen?**

**was, wenn
apple mit
seiner fan-
gemeinde in
social
networks
einsteigt?**

**kann ein
datenskandal
facebook
erlegen?**

**wird es mehr
thematische
social
networks
geben?**

**gibt es
neue ideen?**

**werden dann
alternativen
die welt
erobern?**

**... oder
regionale?**

**wir sollten
social media
umarmen.**

vielen dank.

Kundenkommunikation in social media

Hans Brandt-Pook | Malte Wattenberg

FH Bielefeld