

Social Media

Hintergründe und Nutzen in der
Unternehmenskommunikation

Definition

Social Media sind digitale Plattformen, die Nutzer zum gegenseitigen Austausch von Inhalten verwenden.



Öffentlichkeitsarbeit

Das PR-Modell nach Grunig/Hunt

Publicity

- Ziel: Aufmerksamkeit
- Wahrheitskriterium nicht erfüllt

Information

- Ziel: Vermittlung von Inhalten
- Wahrheitskriterium erfüllt

Ein-Weg-
Kommunikation

Asymmetrische Kommunikation

- Ziel: Überzeugen
- Das Verhalten der Organisation wird nicht angepasst

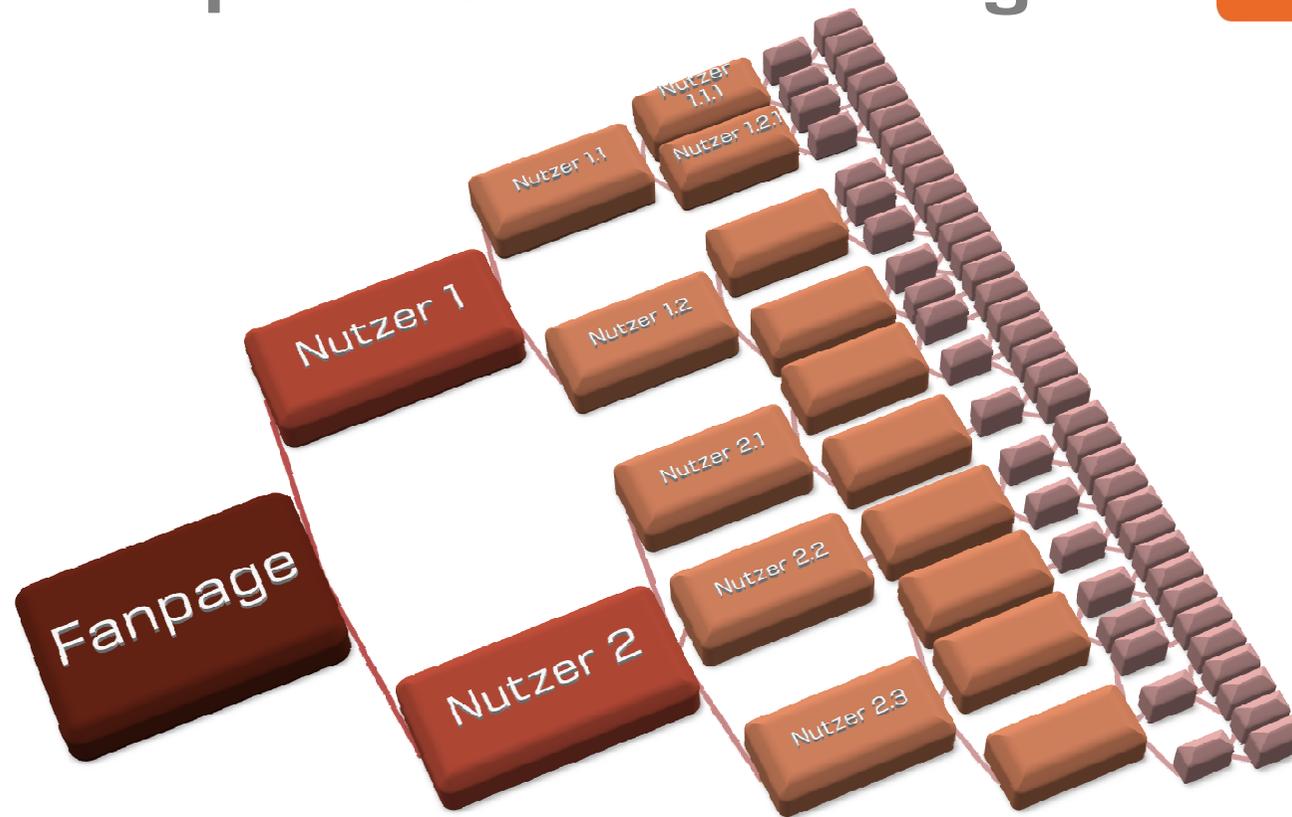
Symmetrische Kommunikation

- Ziel: Dialog
- Bereitschaft, Feedback in Handlungen umzusetzen

Zwei-Wege-
Kommunikation

PR ist immer dann erfolgreich, wenn sie für beide Seiten der Kommunikation einen Nutzen generiert.

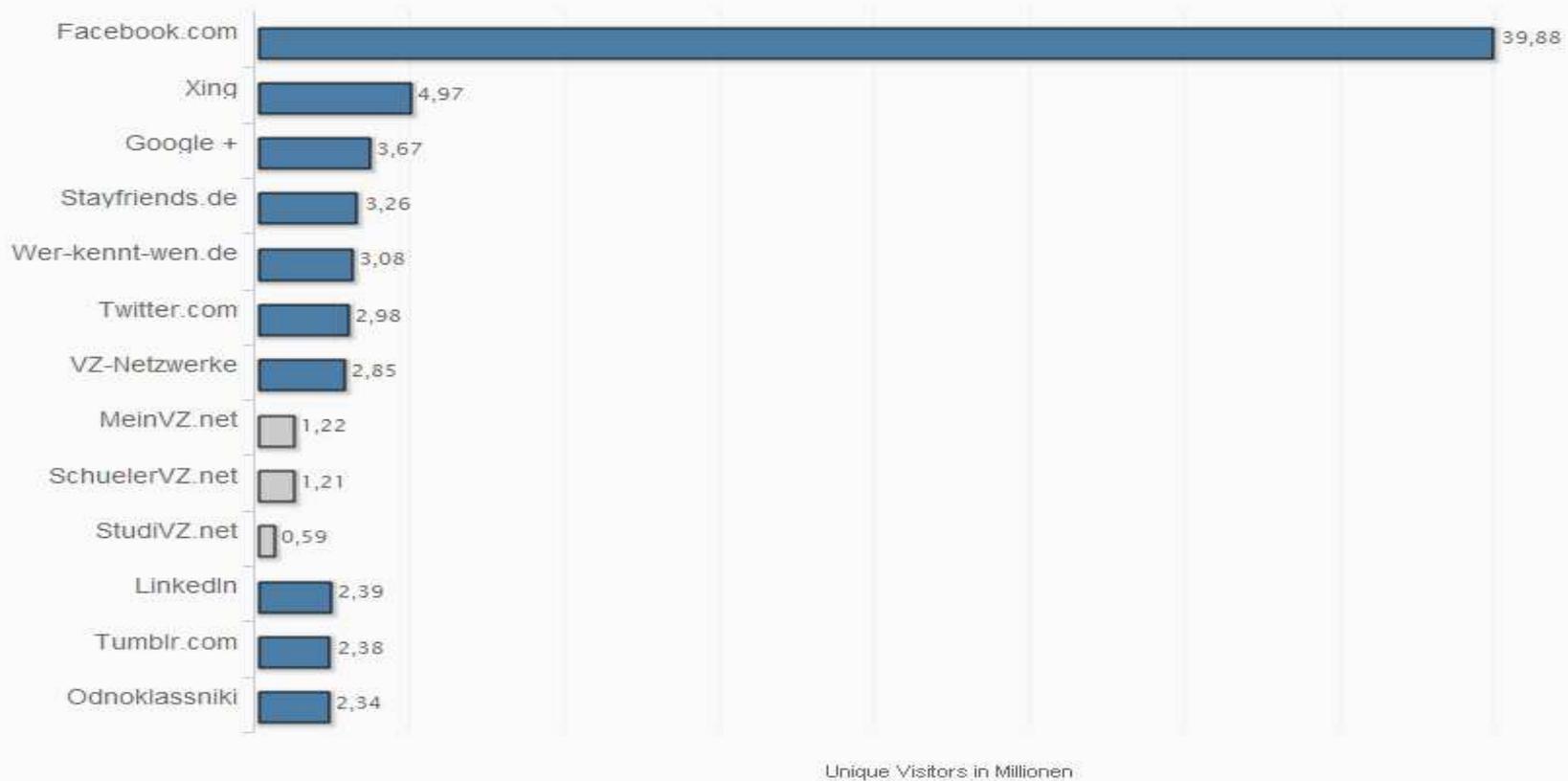
Das Prinzip: Virales Marketing



- Interaktivität: Inhalte finden dynamische Verbreitung
- Mund-zu-Mund-Propaganda
- Reichweite: Immer größere Nutzerzahlen, mittlerweile fast jede Zielgruppe vertreten

Verschiedene Plattformen

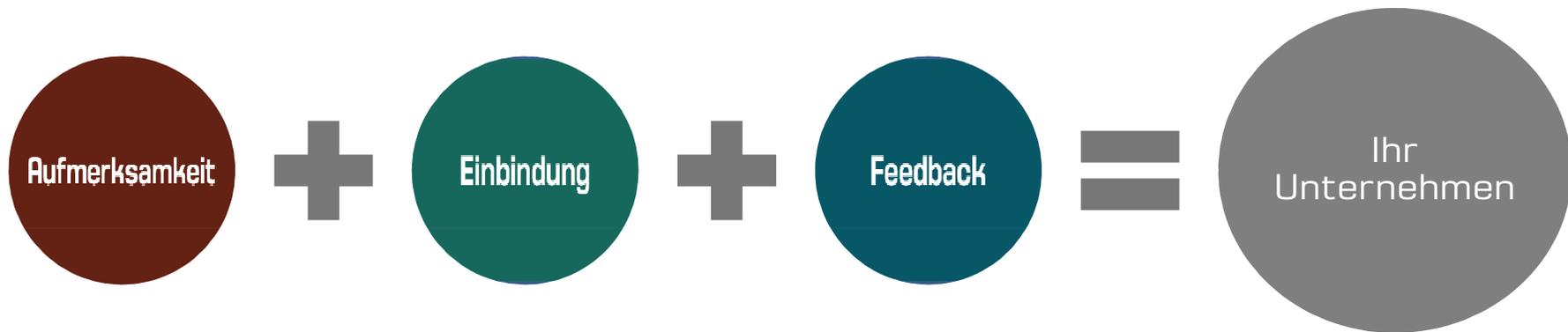
Anzahl der Unique Visitors der Top 10 sozialen Netzwerke in Deutschland im August 2012 (in Millionen)



Quelle: statista.de

Ihr Nutzen

Drei zentrale Aspekte, die Sie nutzen können:



Aufmerksamkeit

- Neue Kommunikationskanäle zur Zielgruppe
- Kunden erhalten
 - Neuigkeiten,
 - Angebote und
 - Aktualisierungen
- sofort, regelmäßig und kostengünstig
- Erschließung neuer Zielgruppen: Ihr Angebot wird „interessanter“
- Reputation Management

Einbindung

- Community Building
- Verstärkte Teilhabe: Geben Sie Ihren Kunden das Gefühl, Teil des Ganzen zu sein!
- Interaktivität:
 - Black & Decker führt Video-Schulungen mit seinen Werkzeugen durch
 - Swarovski lässt seine Kunden Design entwerfen.
- Targeting: genaue Zielgruppenansprache
- Tiefere Kundenbeziehung durch Einblick in Projekte und Events während der Entwicklung

Feedback

- Symmetrische Kommunikation: Kommunikation auf Augenhöhe
- Ehrlicheres und schnelleres Feedback
- Gestaltungswille des Kunden - Nutzen Sie das Feedback!
- Finden von Innovationen Ihrer Dienstleistung
- Evaluation
- Bewertungen durch Kunden
- Crowdsourcing

Die Herausforderungen

- Der Auftritt - Hub: Corporate Design
- Der Umgang mit Kundenmeinungen –
Keine Angst vor Ihren Kunden:

Tolle Reise! Nur eine Sache hat mich wirklich gestört...

Gefällt mir · Kommentieren · vor 2 Minuten

- Kontinuität
- Identifizieren von Nachrichtenwerten
- Die technische Seite - Programmierung
- Zielgruppenansprache und Steuerung der Inhalte

„Social Media lohnen sich dann, wenn sie professionell genutzt werden.“

Kontakt

- www.facebook.com/scheidtweilerpr
- www.twitter.com/scheidtweilerpr
- www.plus.google.com/b/102048206046370128743/
- www.youtube.com/scheidtweilerpr
- www.xing.com/companies/scheidtweilerpr
- www.xing.com/profile/nicolasscheidtweiler
- www.linkedin.com/in/scheidtweilerpr

...und natürlich unter www.scheidtweiler-pr.de