

# SOCIAL MEDIA: DIE EIGENE COMMUNITY AUF- UND AUSBAUEN



**An Facebook, Instagram & Co. kommt heute kein Unternehmen mehr vorbei. Dabei beschäftigt viele die Frage: Wie kommuniziere ich erfolgreich mit meinen Kunden/-innen, Fans und Followern?**

Viele Unternehmen erreichen ihre Ziele im Social Media-Bereich nicht – und das, obwohl sie sich bereits seit Jahren mit diesem Thema auseinandersetzen. Wie eine aktuelle Studie von Quintly zeigt, erzielen „kleine“ Facebook-Seiten im Durchschnitt 7 Interaktionen pro Posting. Instagram liegt mit durchschnittlich 32 Interaktionen deutlich vor Facebook, Twitter mit nur einer Interaktion deutlich dahinter. *Prinzipiell stellt sich aber die Frage: Was können Unternehmen tun, um die Interaktion auf ihren eigenen Social Media-Kanälen zu steigern und damit wieder sichtbar für die eigene Community zu werden? Hier einige Tipps:*

### Bildhaft kommunizieren

„Start the camera, and our guardian angel will take care of you.“ Als Felix Baumgartner für Red Bull aus 38.969 Meter Höhe absprang, begleiteten ihn diese Worte seines Mentors Joe Kittinger. Und der Satz beschreibt treffend, worum es in der heutigen Kommunikationslandschaft vor allem geht.

In vielen Social Media-Kanälen gilt: Ein Bild sagt mehr als tausend Worte. Wenn wir ein Foto wahrnehmen, komprimieren wir sehr rasch.

Dadurch können wir in kurzer Zeit viel Information aufnehmen. In unserer schnelllebigen Zeit werden Fotos, Videos und andere bildhafte Elemente daher immer wichtiger.

### Nutzen statt Werbung

Social Media-User sind zwar bereit, sich zu ihren Lieblingsmarken zu bekennen. Trotzdem erwarten sie sich dort mehr als plumpe Werbeaussagen. Klassische PR- und Werbetexte sind daher für die Kommunikation in Social Media nicht geeignet. *Informationen, die einen konkreten Nutzen haben, kommen dagegen gut an, gerade auch in der Business-to-Business-Kommunikation.* Überlegen Sie, welche Fragen Ihre Kunden/-innen häufig stellen – die Antworten könnten interessant für Ihre Fans und Follower sein.

### Möglichkeit zur Selbstpräsentation

In den sozialen Netzwerken geht es aber auch um sozialen Austausch und Selbstpräsentation. Inhalte, die auf diese Bedürfnisse Rücksicht nehmen, sind erfolgreicher. *Geteilt wird vor allem, womit sich die User identifizieren können oder womit sie ihre Freundschaften pflegen können.* Denken Sie deshalb vor allem darüber nach, wie sich Ihr Publikum selbst sieht und welche Beziehungen diesen Personen wichtig sind.

### Noch einmal mit Gefühl

Ein weiterer wichtiger Faktor, um sich von anderen Postings abzuheben, ist Emotionalität. Sie können in emotionale Postings auch kleine Geschichten verpacken. Aber auch Porträts und Selfies sind Gefühlsgeneratoren und Aufmerksamkeitsmaschinen.

### In der Kürze liegt die Würze

Kurze, knackige Texte sind beliebter als lange Meldungen. Social Media wird immer mehr zum Begleitmedium am Handy. Und hier ist es besonders wichtig, dass Inhalte rasch erfasst werden können. *Die „KISS-Formel“, keep it short and simple, ist also auch im Social Media-Bereich gefragt.* Beiträge, die weniger als 50 Zeichen haben, funktionieren

am besten, ergab die BuzzSumo-Studie 2016, bei der über eine Milliarde Facebook-Postings untersucht wurden.

### Schnell, aktuell und offen

Für Soziale Netzwerke gilt ganz besonders: Reagieren Sie rasch auf Trends, produzieren Sie aktuelle Inhalte und antworten Sie schnell auf User-Kommentare. *Stellen Sie sich vor, Sie unterhalten sich auf einer Party, und bei jeder Antwort lassen Sie sich ein paar Minuten Zeit.* Ihr/-e Gesprächspartner/-in wird sich dann eben schon jemand anderem zugewendet haben. So ähnlich ist es auch bei Social Media.

Die Party-Assoziation hilft generell, Social Media nicht als Bedrohung, sondern als Chance zu sehen: Denn Sie würden ja auch nicht auf eine Party gehen und fürchten, ein nettes, offenes Gespräch führen zu müssen?



© aditorial/Foto Lounge Vienna

**Mag. Beate Mayr-Kniescheck**  
Geschäftsführerin der Agentur aditorial,  
Vortragende und Trainerin

**TIPP**

**Als Unternehmen kommunizieren via Social Media**

13.10.2017

9.3.2018

[www.wifiwien.at/243717](http://www.wifiwien.at/243717)

**Marketing effektiv managen**

3.11.2017

20.4.2018

[www.wifiwien.at/243727](http://www.wifiwien.at/243727)

**Hinweis: Nutzen Sie den Paketpreis bei Buchung beider Seminare!**