

DAS SOCIAL WEB

in Zeiten von COVID-19

TEIL 2



Worum geht es heute?

...die Inhalte der kommenden 50 Minuten

- Welche Funktionen sind aktuell bei den wichtigsten Plattformen besonders relevant? (Kurzer Rückblick auf das letzte Webinar + Detailinfos zu Facebook + Instagram)
- Effizienter und nachhaltige Kommunikation rund um COVID-19 im Tagesgeschäft
- Korrektes Community Management
- Best Practice Beispiele
- Tipps und Tricks für Ihren Redaktionsplan

Welche Funktionen sind besonders relevant?

...diese Sonderfunktionen bieten die wichtigsten Plattformen

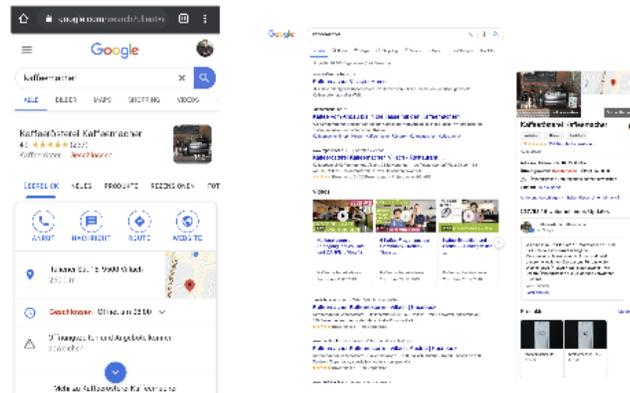


GMB & COVID-19

...worauf muss ich achten?

Standardfunktionen, die aktuell besonders wichtig/hilfreich sind:

- Laufend aktualisierte Öffnungszeiten (wenn Sie beispielsweise früher schließen)
- Nachrichtenfunktion aktivieren (Chance zur direkten Kommunikation nutzen!)
- Terminvereinbarungsfunktion nutzen (Direktlink auf Webseite)
- Buchungsfunktion nutzen (Direktverbindung mit Bookatable, etc.)
- Produkte anlegen, um Online-Verkauf zu forcieren

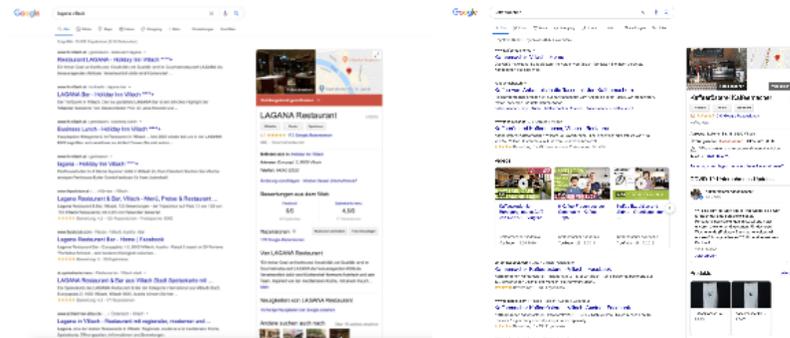


GMB & COVID-19

...was ist aktuell besonders hilfreich?

Sonderfunktionen, die Google extra für die Pandemie freigeschaltet hat:

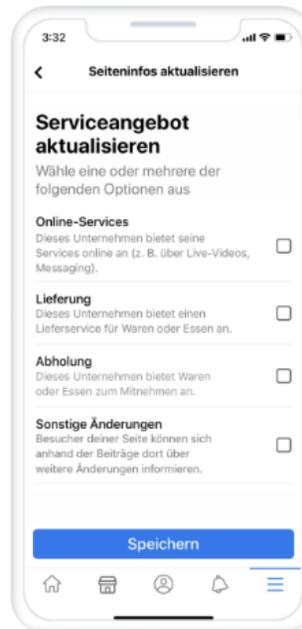
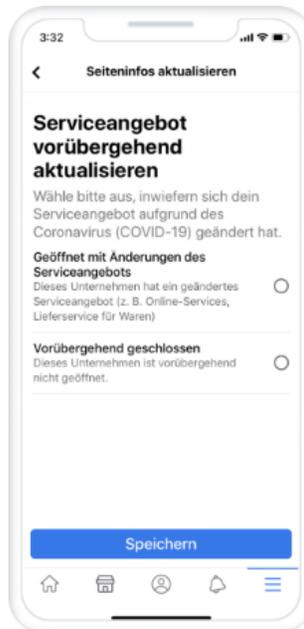
- Unternehmen als „vorübergehend geschlossen“ markieren (Ranking-Relevanz!)
- Beitragsoption „Update wegen COVID-19“
 - Der Betrieb hat zwar geschlossen, Sie bieten aber ein Lieferservice oder Speisen zum Mitnehmen an?
 - Hinweis auf Zusatzdienste, die Sie jetzt anbieten
 - Updates zu Maßnahmen im Betrieb - zB in Bezug auf Sicherheit und Hygiene oder Einschränkungen vor Ort
 - Infos zu Support-Anfragen, etc.
- Google duldet (inoffiziell) Namenszusätze wie „To Go“ oder „Lieferung möglich“ (große Relevanz für die lokale Suche!)



FACEBOOK



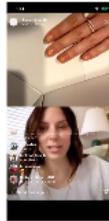
- 3.0 Million tägliche Nutzer (12-2019)



INSTAGRAM



• 2,4 Millionen Nutzer in Österreich (03-2020)



• Unternehmen + Dienstleistung online bringen
(*Instagram Live, IGTV, Instagram Shopping,*)



• Botschaften verbreiten + Community erreichen
(*Instagram Feed, Instagram Stories*)



• Mit Gästen kommunizieren
(*Instagram Direct, Instagram Feed, Instagram Stories*)



• COVID-19 Stories Sticker nutzen
"Unterstütze kleine Unternehmen" verlinkt Partnerbetriebe und "Spende" ermöglicht Charity-Aktionen

WHATSAPP



- auf 88 % aller österreichischen Smartphones installiert (2018)
- WhatsApp Business als kostenlose App für Kleinunternehmen



- Mit Kunden in Kontakt bleiben
Kurzlink erstellen für unkomplizierten Chat mit Gästen



- Aktuelle Öffnungszeiten teilen
Unternehmensprofil einrichten und regelmäßig aktualisieren



- Produkte und Dienstleistungen präsentieren
Katalog + Gruppen für Gäste einrichten



- Online-Beratung anbieten
Video- und Sprachanrufe zur Kundenkommunikation nutzen

DAS GROSSE GANZE

...die aktuelle Strategie der Österreich Werbung

Positive Vibes als Gegenpol zur "bedrohlichen Berichterstattung"

*"Uns war es wichtig, dass wir speziell in der Krisenphase einen Ausgleich zur momentanen Situation schaffen. Wir wollen die User durch **positive, inspirierend und vor allem emotional formulierte Inhalte** weiter inspirieren. Unter dem Motto 'Vertrauen, Zuversicht und Solidarität' kommunizieren wir **nutzenstiftende und relevante Inhalte mit Mehrwert.**"*

Marlene Urbann - Social Media Management Österreich Werbung

 Österreich
Werbung

IM KLEINEN

...die Schlussfolgerungen für einzelnen Betriebe

Inhalte in Sozialen Medien sollten

1. **nutzenstiftend** und **relevant** (mit Mehrwert)
&
2. **positiv, inspirierend** und vor allem **emotional** formuliert sein.

-> relevante **Information** & positive **Emotion**
müssen bei allen Aktivitäten
im Mittelpunkt stehen.

relevante Information & positive Emotion

COVID-19 STRATEGIE

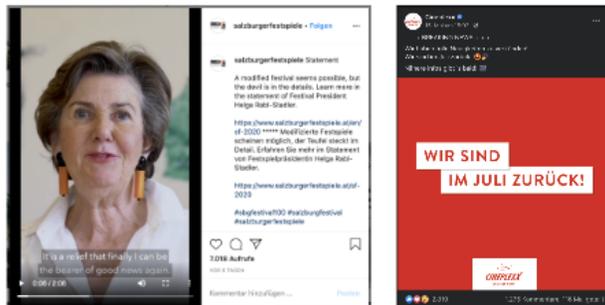
...was ist aktuell in der Kommunikation wichtig?

1. Kommunikation laufend überarbeiten (flexible **Redaktionsplanung**).
2. Auf Fingerspitzengefühl und **Authentizität** in der Kundenbeziehung achten!
3. Kreative Inhalte mit klarem **Mehrwert** stärken die Kundenbindung.
4. **Ehrlichkeit** schafft Vertrauen. Nichts versprechen, das man nicht halten kann!
5. Umfassend & verständnisvoll kommunizieren (sorgsames **Community Management**).
6. **Gemeinsam** schaffen wir das! Holen Sie den Gast mit ins Boot.
7. **Service** is our success!
Alle (digitalen) Möglichkeiten der Kommunikation ausschöpfen.

1. FLEXIBLE REDAKTIONSPLANUNG

Passen Sie Ihre Kommunikation laufend an.

- Beobachten Sie regelmäßig Ihren Markt
- Reagieren Sie zeitnah auf aktuelle Entwicklungen, wie neue Verordnungen, Infektionszahlen, etc. und relevante Auswirkungen.



Aktuelle Online-Umfragen nach Bekanntheitsgrad möglicher Grenzöffnungen
ReisePuls (D) vom 13.5.; Gallup (AUT) vom 14.-18.5.



Quelle: "Aufgrund der (Wiederholungsrisiko) Prävalenz von Infektionen in Österreich, sind über 80% der Befragten bereit, eine Reise zu machen, wenn sie sichergestellt ist, dass keine Infektionen auftreten werden." (ReisePuls (D) vom 13.5.)



Quelle: "Nur ein kleiner Teil der Befragten (ca. 10%) ist bereit, eine Reise zu machen, wenn sie sichergestellt ist, dass keine Infektionen auftreten werden." (Gallup (AUT) vom 14.-18.5.)

2. FINGERSPITZENGEFÜHL UND AUTHENZITÄT

Pflegen Sie Ihre Kundenbeziehung jetzt ganz besonders.

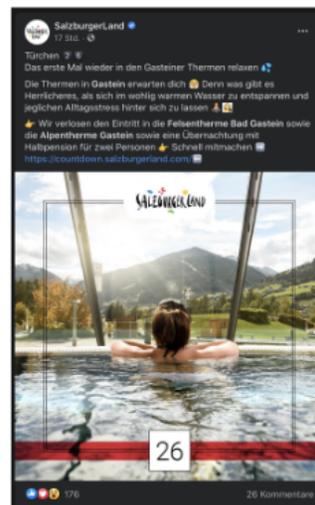
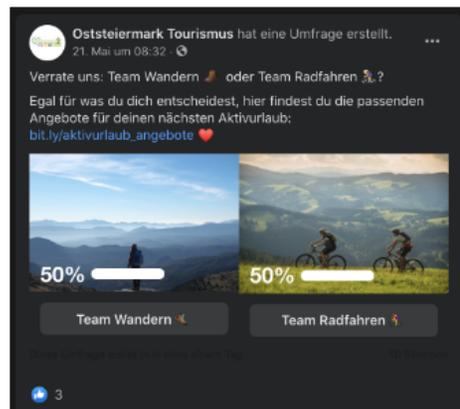
- Nicht nur Sie, sondern auch Ihre Gäste erleben eine Ausnahmesituation. Berücksichtigen Sie das bei der Kommunikation.



3. KREATIVE INHALTE MIT MEHRWERT

Versuchen Sie sich vom Wettbewerb abzuheben.

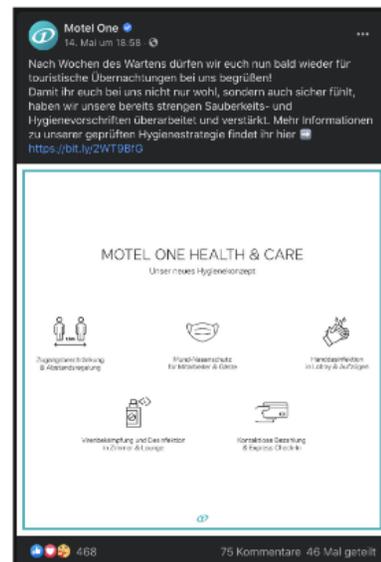
- Wenn sich noch mehr als sonst in sozialen Netzwerken abspielt, ist es schwerer, aus der Masse herauszustechen.
- Gleichzeitig ist das potenzielle Publikum gerade sehr groß.



4. EHRlichkeit SCHAFFT VERTRAUEN

Versprechen Sie nichts, das sie nicht halten können.

- Der Urlaub 2020 wird ein anderer ("Ein Sommer wie niemals").
- Kommunizieren Sie Einschränkungen proaktiv aber positiv - auch wenn es die aktuelle Situation oft schwer macht.



5. SORGSAMES COMMUNITY MANAGEMENT

Kommunizieren Sie umfassend und verständnisvoll

- Gestalten Sie Beiträge, die zur Interaktion anregen. Und reagieren Sie auf die Meldungen Ihrer Gäste.
- Stellen Sie sich aktiv den Fragen Ihrer Gäste (zB mittels Q&A-Session auf Facebook).
- Antworten Sie rasch und umfassend auf alle Fragen, Anregungen und Beschwerden.
- Achten Sie darauf, dass sie regelmäßig ALLE relevanten Plattformen im Blick haben und bearbeiten.
- Bleiben Sie immer positiv.
- Zeigen Sie sich auch online verständnisvoll und lösungsorientiert.
- Binden Sie auch immer wieder proaktiv das Thema "Corona" ein.

6. DEN GAST MIT INS BOOT HOLEN

"Gemeinsam schaffen wir das."

- Auf Verständnis beim Gast setzen und so die Kundenbindung stärken.
- Den Gast in die Kommunikation aktiv miteinbeziehen: "Was vermisst Ihr am meisten?", "Maske oder Face Shield?", etc.



7. SERVICE IS OUR SUCCESS

Alle (digitalen) Möglichkeiten zur Kommunikation ausschöpfen.

- Halten Sie Ihre Unternehmensdaten auf allen relevanten Plattformen aktuell.
- Ihr Google My Business Eintrag ist wahrscheinlich Ihr wichtigster Online-Auftritt. Pflegen Sie ihn!
- Facebook, Instagram & Co. bieten eine Vielzahl an Möglichkeiten zur Kommunikation. Nutzen Sie die, die für Ihre Gäste relevant sind.
- Ihre Handynummer kann auch Abseits eines Telefongesprächs sehr nützlich sein (WhatsApp, SMS).
- Nutzen Sie Smartphone-Apps, um schnellstmöglich reagieren zu können.

CONTENT TIPPS

Beitragsideen für Ihren Redaktionsplan

- Stellen Sie regelmäßig Ihre Partner(betriebe) vor.
- Zeigen Sie welche Betriebe/Attraktionen bereits offen haben und was Ihre Gäste heuer alles besuchen können.
- Bieten Sie immer wieder einen Blick hinter die Kulissen.
- Teilen Sie die Inhalte anderer Seiten (TVBs, Sehenswürdigkeiten, Lieferanten, etc.).
- Nutzen Sie die verfügbare Medienarchive für hochwertiges Bildmaterial (zB Kärnten Werbung, Tourismusregionen, etc.). Aber achten Sie immer das Urheberrecht.
- Achten Sie auf "User Generated Content".
- Informieren Sie laufend über (positive) Entwicklungen der COVID-19-Maßnahmen.



digitallotsen.at

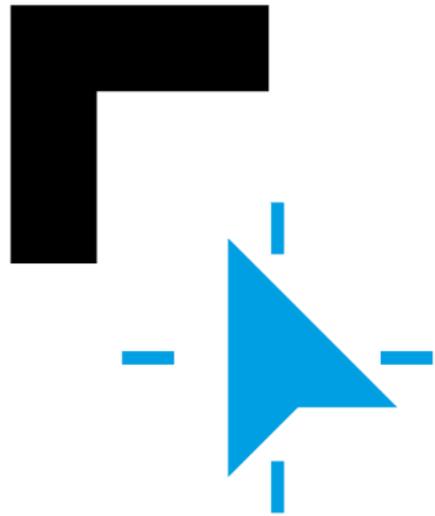
CHRISTOPH PFEILER



christoph@digitallotsen.at



+43/660/9256881



digitallotsen.at

Mai 2020

