

Social Media Strategie Unternehmen

Installation Monitoring

- überwachen
- analysieren
- Reporting
- archivieren
- Welche Antwort hat sich bei welchem Thema am besten bewährt?
- Welche Anfragen lassen sich automatisiert beantworten?
- Welche User/Kommentare sorgen immer wieder für Probleme?

Definition Szenarien

- Wer muss im Worst Case benachrichtigt werden?
- Wie lassen sich im Fall eines "Hypes" zusätzliche Mitarbeiter mobilisieren?
- Anzeichen größerer Krise?

Social Media Plan

- Sprachstil
 - formell
 - umgangssprachlich
- Welche Kanäle?
- Zuständigkeit
 - Wer
 - für welchen Kanal
 - Welche Arten von Anfragen?
- Priorität Anfragen
 - Kaufanfragen
 - Support
 - Reklamation

Deeskalationsplan

- Welche User/Kommentare müssen sofort beantwortet werden?
- Welche ignoriert?
- Welche Aktivitäten deuten auf neg./pos. Trend?
- Welche Aktivitäten vorauss. nur von kurzer Dauer?

Einübung Reaktionsketten

- Welche eigenen Kanäle stehen zur Verfügung (Blog, Twitter, Facebook, Pressemitteilung, SM-Newsroom)?
- Was tun bei größerem technischen Problem?
- Bei welcher Art von Krise hat sich welche Maßnahme am besten bewährt?