

# Wer zu spät kommt, den bestraft der Kunde

KMUs müssen einen direkten Draht zu Mitarbeitern, Kunden und Lieferanten haben und deren Probleme und Bedürfnisse kennen. Unternehmer sollten deshalb parallel zu ihren bewährten Kommunikationswegen auch die Chancen der sozialen Medien nutzen. Die Praxis sieht leider anders aus.



**V**iele Chefs stehen diesem Thema eher kritisch gegenüber und verschließen sich. So können Betriebe auf negative Beiträge von Kunden oder Mitarbeitern nicht eingehen und vertun die Chance, auf Kritik angemessen zu reagieren.

Die sozialen Medien, insbesondere Facebook und Xing, bieten die Möglichkeit, mit Echtzeitinformationen am betrieblichen Alltag teilzunehmen und mehr über die Menschen hinter den Firmenlogos – auch Persönliches über den Chef – zu erfahren. Diese Transparenz gepaart mit Professionalität und Qualität hilft, wertvolles Vertrauen zu gewinnen und Kaufentscheidungen positiv zu beeinflussen.

## Soziale Medien sollten Chefsache sein!

Daher sollten Internetmarketing und die Veröffentlichung von Beiträgen in den sozialen Medien gerade bei kleinen Unternehmen Chefsache sein. Es ist sehr wichtig, die aus der Kundenperspektive relevanten Suchbegriffe stets aktuell zu halten. Ein Beispiel: Ein Dienstleistungsunternehmen hat seine Öffnungszeiten ausgeweitet und erhofft sich davon, neue Kunden zu gewinnen. Doch das Zusatzgeschäft bleibt aus. Was ist passiert? Das Unternehmen hatte lediglich mit einem Aushang am Firmengebäude auf die geänderten Zeiten aufmerksam gemacht. Potenzielle Neukunden, die im Internet nach den Leistungen dieses Betriebes suchten, fanden keine Informationen zu diesem Thema.

Im konkreten Fall sind folgende Schritte sinnvoll: die mobile Optimierung der Internetseite und der Eintrag bei Google Places und my Business. Zudem sollten die Bestandskunden mit einem Newsletter und in den sozialen Medien informiert werden.

■ Tanja Ebbing, [www.ebbing-beratung.de](http://www.ebbing-beratung.de)



## Sicherheit nach Maß

Gehörschutz ist Arbeitsschutz: Bei TRABERT® individuell anpassbar, mit Kommunikation modular erweiterbar und oft preiswerter als Standardgehörschutz. Fordern Sie kostenlos und unverbindlich unseren Außendienst an.

Telefon: (0661) 975121

**TRABERT®**  
BESSER HÖREN

ASCHAFFENBURG | BAD NEUSTADT  
GEDERN | FULDA | NEUHOF  
WÜRZBURG | [www.trabert.info](http://www.trabert.info)



**Oliver Hess**  
Zerspanungstechnik GmbH

CNC -Drehen, -Fräsen  
Schweißfachbetrieb

Neuanfertigung & Reparatur  
von Hydraulikzylindern

Weiherrwiesen 3  
36157 Ebersburg  
Tel.: 06656 / 503031

[www.zerspanungstechnik-hess.de](http://www.zerspanungstechnik-hess.de)