

## Social Media – Ihr Unternehmen bei Facebook

### Deutlicher Nachholbedarf: Marken und Unternehmen im Social Web

Über Jahrzehnte konnten Unternehmen die klassischen Kommunikationskanäle wie TV, Funk und Print quasi nach Belieben dominieren und nach Wunsch auch als kommunikative Einbahnstrasse nutzen. Diese jahrelange Kommunikationsdominanz macht sich in der heutigen sich rasant schnell wandelnden Online und Social Media Welt aber für Reihe Unternehmen nun negativ bemerkbar, denn sowohl viele Unternehmen als auch eine ganze Reihe der von ihnen beauftragten Werbeagenturen haben es quasi "verlernt" nicht nur einseitig auf den Kunden hin zu kommunizieren, sondern auch mit der Reaktion des Web 2.0-Kunden adäquat und zielführend umzugehen. Dies ist insofern erstaunlich, weil viele Bürger, und zwar bei weitem nicht nur in der jungen Generation, heute schon sehr viel virtuoser mit den Kommunikationsformen und Social Media Plattformen im Netz umgehen als die Marketingabteilungen von Unternehmen. Dies trifft natürlich in besonderem Maße auf die heute immer dominierend werdende US-amerikanische Social Media Plattform Facebook zu.

### Kunden und Unternehmen können auf Facebook enger zusammen rücken

Der Konjunktiv in diesem wichtigen Leitsatz für erfolgreiches Social Media Marketing ist nicht ohne Grund gewählt, denn auch heute noch sehen durchaus viele Social Media Beauftragte in Unternehmen auch Facebook eher als kommunikative Einbahnstraße vom Unternehmen zum Kunden.

Dadurch bedingt versuchen diese Unternehmen auf Facebook dominant aufzutreten, reagieren eher schleppend auf Anregungen, Kritik und Feedback und haben nicht selten auch gehörige Schwierigkeiten die angemessene Tonalität für die Facebook Plattform zu treffen. Im Social Web treffen sich Firma und Kunde nämlich tatsächlich auf Augenhöhe und erfolgreiche Kommunikation und erfolgreiches Social Web Marketing läuft hauptsächlich, wie bei sozialen Kontakten in der nicht-virtuellen Welt, über Sympathie und Mund-zu-Mund-Propaganda. Wer dies als Firma beherzigt, hat die Möglichkeit das eigene Unternehmen tatsächlich näher an seine Kunden heranzurücken und auch relevante Umsatzsteigerungen zu erzielen. Ein positives Facebook Image und eine gute Social Web Reputation werden in Zukunft sicher genau so wichtig sein wie die Außendarstellung in den klassischen Medienkanälen. Nur Unternehmen, die diese Zusammenhänge erkennen und entsprechend aktiv und sympathisch kommunizieren, können auf Dauer wirkliche Vorteile aus dem Marketing via Social Web ziehen.