

Vademekum

Die Richtige Kommunikation in Corona-Zeiten / Wie und was während der Corona-Krise kommunizieren.



Ein praktischer Leitfaden von Press Way/Pablicando



Warum dieser Leitfaden

Wir haben beschlossen dieses Handbuch zu erstellen, um alle gewerblichen Einrichtungen wie Hotels, Restaurants, Museen usw. zu unterstützen, mit dem Ziel diesen heiklen Moment zu meistern, in dem wir uns befinden.

Die Pandemie hat in jeder Hinsicht erhebliche Auswirkungen; in erster Linie auf den Menschen und die Gesundheit, aber zwangsläufig stellt der wirtschaftliche Aspekt auch sehr komplizierte Szenarien dar, denen die Staaten und alle Unternehmen zumindest für einige Monate ausgesetzt sein werden.

Angesichts dieser Situation wollten wir dieses kleine Handbuch vorstellen, dass den Betrieben helfen soll mit dem Thema der Kommunikation bestmöglich umzugehen.

Wie oft hören wir in diesen Tagen wiederholt: "Unser Hotel ist geschlossen; wie sollen wir unsere Kommunikation in den sozialen Netzwerken gestalten? Und was können wir tun, um nicht den Kontakt zu unseren Kunden verlieren? Und zu den Journalisten? Macht es Sinn, einen Newsletter zu versenden? Sollte ich die momentane Schließung mitteilen...?" ...und so weiter.

In Anbetracht der Erfahrung unserer Agentur, in der wir circa zwanzig Jahre Tätigkeit sammeln konnten, haben wir unsere Überlegungen zusammengetragen und ein kurzes Vademekum erstellt, das zur Beantwortung dieser Fragen beitragen soll.

Indice

- 1** Allgemeine Überlegungen zum Social Media Management
- 2** Was Sie auf der Facebook-Seite tun können
- 3** Wie Sie Ihr Instagram-Profil verwalten
- 4** Website: Tipps und Aktivitäten
- 5** Kann der Newsletter ein nützliches Werkzeug sein?
- 6** Was erwarten die Journalisten von uns?





1 Allgemeine Überlegungen zum Social Media Management

In dieser historischen Phase haben die Italiener, auch die weniger technisch versierten, verstanden, dass das Internet ein geeignetes Mittel ist, um Lösungen, Antworten und Entertainment zu finden. Online-Shopping spielt eine zentrale Rolle, vor Allem, wenn die Bewegungsfreiheit eingeschränkt und die Geschäfte geschlossen sind. Die Nutzung des Internets hat exponentiell zugenommen. In den letzten Wochen haben Online-Verkäufe in Italien um 15% zugenommen (Quelle: Liscia, Netcom), während eine Nielsen-Umfrage weltweit eine Steigerung von 80%, seit Ende Februar, im Vergleich zum letzten Jahr aufzeigt.

Dasselbe gilt für die Nutzung von sozialen Netzwerken: Die Zahlen bestätigen, dass die Nutzung des Internets im Vergleich zum gleichen Zeitraum im Jahr 2019 um 20% und um 50% im Vergleich zum letzten Januar gestiegen ist, was ein außergewöhnliches Ergebnis darstellt. Im Einzelnen verzeichnete Google einen Anstieg von 45%, während die Nutzung von Facebook um 42% zunahm.

Dieses außergewöhnliche Verlangen nach Informationen und Inhalten ist nicht zu vernachlässigen.

Die Botschaft ist unmissverständlich: Wir können es uns nicht leisten, unsere Kommunikation auszusetzen. Andernfalls riskieren wir, das mit Fleiß und harter Arbeit geschaffene Vermögen an Anhängern und "Freunden" zu verlieren, die sich, wenn sie keine Nachrichten mehr von uns erhalten, unweigerlich anderen Quellen zuwenden werden.

2 Was Sie auf der Facebook-Seite tun können

Facebook ist Unterhaltung und Information. Es ist das umfangreichste soziale Netzwerk, nach Art des Inhalts. Sie stellen Beiträge ein, tauschen Nachrichten aus, veröffentlichen Fotos und Videos von sich und anderen. Eine Überlegung die nicht nur für Facebook gilt, sondern für alle sozialen Kanäle, besteht darin, dass Ehrlichkeit und Transparenz die wichtigsten zu respektierenden Kriterien sind. Wenn unsere Aktivitäten ausgesetzt werden, müssen wir dies unbedingt mitteilen und die FB ist der geeignete Kanal dazu. Auch wenn wir geschlossen haben, haben wir doch etwas zu erzählen. Aus kommerzieller Sicht können wir Vorschläge, Coupons oder Gutscheine erarbeiten, die über Werbeaktion und im Voraus gekauft und nach der Wiederaufnahme der Aktivitäten verwendet werden können.

Dann können wir Geschichten erzählen oder Themen vorschlagen, die wir noch nie zuvor vertieft haben. Zum Beispiel die Geschichte unserer Einrichtung, was sich in unmittelbarer Nähe befindet, welche Neuigkeiten unsere Kunden bei der Wiedereröffnung erwarten, die Erfahrungsberichte derer, die bei uns gewesen sind. Indem man an die Kreativität appelliert, werden die Inhalte nicht lange auf sich warten lassen.



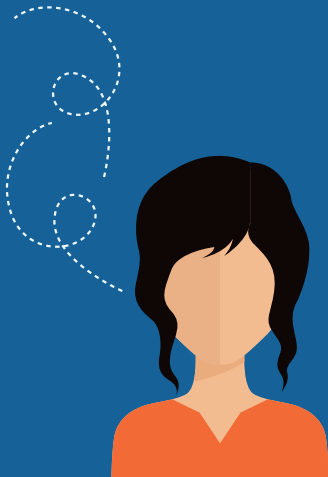
3 Was Sie auf der Facebook-Seite tun können

Instagram ist, im Gegensatz zu Facebook, ein Werkzeug mit einer spezifischen Funktion: durch Bilder begeistern.

Es ist nicht unbedingt ein Informationskanal; es ist ein Unterhaltungsinstrument, in dem Sie auch Informationen finden können.

Es stimmt zum Beispiel, dass ich beim Betrachten der IG-Seite eines Ortes in Echtzeit über die Wetterbedingungen des Ortes informiert werden kann, aber in Wirklichkeit besteht die eigentliche Funktion darin, durch Fotos oder Videos, Gefühle und Emotionen auszulösen. Ich kann den Kanal, auf die gleiche Weise wie FB, für Werbeaktionen nutzen, ebenfalls in Form von Coupons oder Gutscheinen, die bei der Werbeaktion und im Voraus gekauft und später verwendet werden können.

Unter dem inhaltlichen Aspekt haben sicherlich die größten Erfolgschancen die schönen Bilder der Umgebung unseres Betriebes zu projizieren, dessen was wir heute von unserem Fenster aus sehen, die Bilder, die uns darauf einstellen wie schön es sein wird, wenn wir wieder die Möglichkeit haben werden uns wieder sehen zu können und die Emotionen eines Gerichts wieder erleben können, einer Spa, eines Panoramas oder einer Aktivität im Freien zu genießen.



4 Website: Tipps und Aktivitäten

Die Unterbrechung der Aktivitäten muss auf der Website mitgeteilt werden. In einer einfachen und klaren Form, in wenigen Zeilen oder auch auf persönliche Art und Weise durch die Worte und die Stimme des Eigentümers, vielleicht verstärkt durch ein Foto. Dieselben Werbeaktionen, die auf FB und IG angeboten werden, können auf der Website wieder aufgegriffen werden um ihre Wirksamkeit zu erhöhen. Wenn es einen "Nachrichten" Bereich gibt, muss dieser natürlich auf dem neuesten Stand gehalten werden, und dasselbe gilt für jeden Online-Shopping- oder Buchungsbereich.

5 Kann der Newsletter ein nützliches Werkzeug sein?

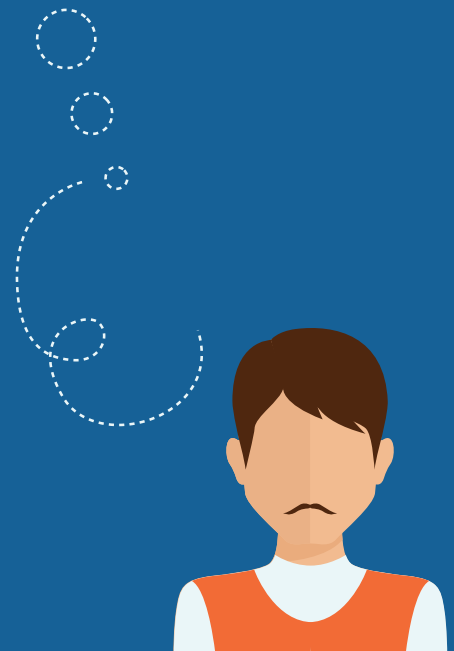
Ohne es mit der Häufigkeit zu übertreiben, ist der Newsletter auch eine Möglichkeit, mit unseren Kunden in Kontakt zu bleiben. Wie wir sind sie zu Hause isoliert und eine Botschaft des Trostes, der Normalität unsererseits kann ein ausgezeichnete Beitrag sein um die Beziehung und das geschaffene Band nicht zu brechen. In dieser Zeit werden persönliche Rundbriefe noch mehr geschätzt. Auch in diesem Fall können Sie Inhalte, wie die Geschichte unserer Einrichtung oder die Berichte und Erfahrungen derer, die bei uns waren, vermitteln, aber auch im Voraus und bequem Werbeaktionen planen und starten.



6 Was erwarten die Journalisten von uns?

Zunächst einmal muss man immer das Medium analysieren, um die Bedürfnisse zu verstehen. Natürlich sind Zeitungen, Radios und Fernsehsender sehr auf die Pandemie ausgerichtet. Es werden jedoch weiterhin Wochen- und Monatszeitschriften sowie Fachzeitschriften herausgegeben, die einem bestimmten Thema gewidmet sind.

Vielleicht können wir den Informationsfluss und die Menge der Informationen etwas verlangsamen, damit wir der Presse immer noch Neuigkeiten über uns mitteilen können. Natürlich hängt es von der Art unserer Dienstleistung/unseres Produktes ab, aber auf alle Fälle gibt es einige Themen. Von den solidarischen Initiativen bis zu den ergriffenen Maßnahmen, aber auch der Kommunikation, die nicht mit den Ereignissen verbunden ist, die über Themen oder Geschichten berichtet, die uns betreffen. Immer im Hinterkopf behaltend, dass wir Inhalte haben die unsere Gesprächspartner wirklich interessieren können.





Außerdem...

Zusätzlich zu diesem kleinen und kurzen Handbuch haben wir als Agentur beschlossen, einen kostenlosen Beratungsservice anzubieten, um Ihnen bei der Lösung von Kommunikationsproblemen im Zusammenhang mit dem Problem Pandemie zu helfen.

Wir stehen Ihnen daher täglich von 17.00 bis 18.00 Uhr über Skype zur Verfügung, um Sie zu unterstützen.

Ihr könnt uns unter folgendem
Skypenamen kontaktieren:
tizianopandolfi



PRESS WAY

pablicando