

Dr. Willms Buhse spricht im Interview über Social Media

Social Media hat Einfluss auf die Firmenkultur

Immer mehr Unternehmen und Organisationen entdecken die sozialen Netzwerke im Internet für ihre Geschäftsstrategie. Social Media Experte Dr. Willms Buhse gibt Antworten auf die wichtigsten Fragen.

Welche Rolle spielen Twitter, Xing, Facebook, Blogs & Co für mittelständische Unternehmen?

Für viele Unternehmen eine sehr große. Aber das hängt davon ab, was Firmen damit erreichen möchten. Soziale Netzwerke bieten jede Menge Möglichkeiten, Produkte zu platzieren, neue Geschäftsideen zu entwickeln, Kundenfeedback zu erhalten oder Bewerber zu gewinnen. Man sollte sich nur entscheiden, was man konkret und wen man genau erreichen möchte. So habe ich in den USA eine Firma kennen gelernt, die keine eigene Webseite mehr hat, sondern nur noch eine Facebook-Präsenz.

Die Wahl der richtigen Plattform im Internet hängt also von den jeweiligen Zielgruppen ab?

Die Adressaten sollte man ganz klar vor

Augen haben – für die meisten Unternehmen bietet sich eine integrierte Kommunikation an, das heißt der Dialog über mehrere Kanäle hinweg. Insbesondere Selbstständige und mittelständische Unternehmen haben so auf einmal eine immens große Reichweite, die sie für sich nutzen können.

Braucht es dazu auch den richtigen Netzwerk-Slang?

Social Media bedeutet nicht Monolog, sondern Dialog zwischen Kunden und Mitarbeitern. Authentisch und offen ist der beste Weg – allerdings sollten die Mitarbeiter auch Guidelines als Rahmen bekommen, wie sie sich verhalten sollen. Bei meiner Firma zum Beispiel gilt: "Don't write anything stupid".

In welchem Verhältnis stehen Social Media und Firmenkultur?

Unternehmen sind besonders erfolgreich, wenn die Mitarbeiter die Firmengrundsätze und Serviceansprüche in den jeweiligen Netzwerken „ausleben“. Und dazu gehört zweifellos Offenheit, Freundlichkeit und das Streben, den Kunden nachhaltig zu begeistern.

In welche Richtung wird sich die Nutzung von Social Media-Angeboten weiterentwickeln?

Das Internet hat unsere Gesellschaft und Wirtschaft so radikal verändert, dass wir uns heute ein Geschäftsleben im Offline-Modus schwer vorstellen können. Das gleiche gilt für die sozialen Netzwerke, deren Entwicklung sich aktuell sogar beschleunigt. Mein Tipp: Nicht jedem Hype hinterherlaufen, aber überlegen, was die aktuellen Paradigmenwechsel für das eigene Geschäft bedeuten. ■

www.doubleyuu.com

www.xing.com/profile/willms_buhse

Zur Person

Dr. Willms Buhse ist Enterprise 2.0 Experte und Gründer von double YUU, einem Beratungsunternehmen spezialisiert auf die Einführung von Prinzipien des Web 2.0 in Unternehmen.



Kundenbeziehungsmanagement entwickelt sich weiter

News und Infos im neuen xRM-Blog

Ab sofort steht der xRM-Blog als neue Plattform für Informationen und Expertenwissen rund um die professionelle Pflege von Geschäftsbeziehungen im Internet bereit. Hauptanliegen von xRMblog.de ist es, aktuell, neutral und leicht verständlich über die breite Vielfalt von xRM und Beziehungsmanagement in Unternehmen und Organisationen zu berichten.

In Form eines Webmagazins widmet sich xRMblog.de Themen rund um das sogenannte Anything Relationship Management (xRM). Im weiteren Sinne drehen

sich die Einträge und Artikel um das Beziehungsmanagement von Unternehmen. Dabei geht es genauso um Social Media wie um die zunehmende Vernetzung der Welt im Ganzen. Namhafte Experten veröffentlichen auf xRMblog.de branchenübergreifend ihre Beiträge und laden alle Interessierten zum Meinungs austausch auf www.xRMblog.de ein. Offizieller Blog-Betreiber ist die CAS Software AG. ■

www.xrm-blog.de

