

KUNDENSERVICE UND SOCIAL NETWORKS: USE IT OR LOSE IT

Veröffentlicht am 17. April 2012 von Theresa

Die sozialen Netzwerke stärken die Kundenbindung und den Kundenkontakt – das haben wir in zahlreichen Artikeln bereits feststellen [...]

Die sozialen Netzwerke stärken die **Kundenbindung** und den **Kundenkontakt** – das haben wir in [zahlreichen Artikeln](#) bereits feststellen können.

Dank der **neuen Medien** ist es immer einfacher geworden, sich mit Menschen auf der ganzen Welt zu vernetzen und mit ihnen in ständigem Kontakt zu stehen. Doch nicht nur zur Pflege von Freundschaften, auch für den **Kundenservice** bieten sich wertvolle Möglichkeiten, die es unbedingt zu nutzen gilt. Damit Sie [Facebook](#), [Twitter](#), [Google+](#) und Co. optimal für Ihren Kundenservice nutzen können, gilt es jedoch einiges zu beachten.

1. Kunden sind auch nur Menschen!

Auch wenn Sie mit Ihren Kunden "nur" über die sozialen Netzwerke kommunizieren, so sitzt am anderen Ende der Leitung doch immer ein Mensch. Zeigen Sie sich daher von Ihrer menschlichen Seite und verhalten Sie sich dementsprechend.

2. Was wollen Ihre Kunden von Ihnen?

Finden Sie heraus, was Ihre Kunden wollen. Hören Sie ihnen zu und finden Sie heraus, wie sie Ihre Produkte und Ihren Service nutzen. Denn dann können Sie Ihren "Kundenservice via social networks" zielgruppengerecht aufbauen und gestalten.

3. Seien Sie präsent!

Ihre Kunden brauchen Hilfe? Dann seien Sie präsent und unterstützen Sie sie, wenn sie Sie brauchen. Auf Fragen sollten Sie antworten. Auch wenn Sie nicht sofort die richtige Antwort parat haben, so zeigen Sie doch, dass Ihre Kunden Ihnen wichtig sind. Denn fühlen sich Ihre Kunden von Ihnen wertgeschätzt und anerkannt, dann erzählen sie auch ihren Freunden von Ihrem tollen Service – andersherum aber leider auch. Seien Sie also ganz einfach für Ihre Kunden da.

Jedes Unternehmen profitiert davon, wenn es sich für seine Kunden und ihre Wünsche und Bedürfnisse interessiert und ihnen auf einer persönlichen und menschlichen Ebene begegnet.

Nutzen Sie bereits Facebook, Twitter oder Google+ für Ihren Kundenservice? Was sind Ihre Erfahrungen? Schreiben Sie uns, wir freuen uns auf Ihre Kommentare.