

SO GEHT KUNDENSERVICE IN DEN SOZIALEN NETZWERKEN

Veröffentlicht am 9. November 2012 von Annette

Soziale Netzwerke eignen sich wunderbar, um neben den klassischen Wegen wie E-Mail oder Telefon einen weiteren Kanal für den Kundenservice [...]

Soziale Netzwerke eignen sich wunderbar, um neben den klassischen Wegen wie E-Mail oder Telefon einen weiteren Kanal für den **Kundenservice** zu öffnen. Aber was muss man dabei beachten und worauf muss man sich einstellen? Wir haben ein paar Tipps gesammelt, wie es gelingen kann, Kunden über Facebook & Co. tatkräftig zur Seite zu stehen.

Warum Kundenservice in den Social Media anbieten?

Gerade kleine und mittelständische Unternehmen sind auf loyale **Stammkunden** angewiesen. Kompetenter Kundenservice ist ein guter Weg, aus Gelegenheitskunden echte Fans zu machen. Wird **schnell, freundlich und entgegenkommend** auf eine Frage, ein Problem oder **Kritik** reagiert, steigen nicht nur die Chancen, dass der betreffende Kunde **seine positiven Erfahrungen weiter verbreitet**, sondern er wird auch mit hoher Wahrscheinlichkeit dem Unternehmen **treu** bleiben, da er sich gut beraten fühlt.

Welche Grundvoraussetzungen müssen mitgebracht werden?

Zuerst einmal braucht es für guten Service in den sozialen Netzwerken **Zeit** und **Personal**. Für dieses ist **Fachkompetenz** besonders wichtig, sonst kann es leicht zu Ärger kommen. Kenntnisse der Funktionsweise von Facebook, Twitter und Google+, Erfahrungen in der Kundenbetreuung, ein empathisches Gemüt sowie einwandfreie Rechtschreibung und Grammatik sind Grundvoraussetzungen. Selbstverständlich kann man sich in kleinen Betrieben das Fachwissen auch selbst aneignen, dies sollte man jedoch entsprechend ernst nehmen und nicht einfach loslegen, bevor man sich grundlegend informiert oder eine Beratung in Anspruch genommen hat.

Wie funktioniert das Ganze im Detail?

Kundenservice in den sozialen Netzwerken heißt im Detail: **Beobachten, reagieren, bearbeiten oder weiterleiten**. Man muss also die Facebook-Fanpage oder die Twitter-Seite im Auge behalten und möglichst schnell auf Anfragen reagieren. Diese Reaktion muss jederzeit wohlüberlegt sein, schließlich ist sie öffentlich und prinzipiell unlöschar. Wichtig ist, immer freundlich zu bleiben und Fälle, die nicht auf der Pinnwand geklärt werden können oder der Übertragung von persönlichen Daten bedürfen, per Telefon oder E-Mail weiterzuführen.

Hilfreiche Beispiele für besonders gelungenen Kundenservice im Social Web sind übrigens [Zalando](#), [Telekom](#) und die [Deutsche Bahn](#).