

SOCIAL MEDIA: 42 PROZENT ERWARTEN EINE ANTWORT INNERHALB EINER STUNDE

Veröffentlicht am 11. Oktober 2012 von Annette

Dass man schnell antworten sollte, wenn man als Unternehmen eine Anfrage oder Beschwerde in den sozialen Netzwerken [...]

Dass man schnell antworten sollte, wenn man als Unternehmen eine Anfrage oder [Beschwerde](#) in den sozialen Netzwerken erhält, dürfte eigentlich klar sein. Aber **wie schnell ist schnell?** Und wie sieht es außerhalb der Öffnungszeiten und am Wochenende aus?

Die Agentur Convince & Convert hat zu diesem Thema eine Umfrage durchgeführt und ist zu dem Ergebnis gekommen, dass **42 Prozent der befragten Social-Media-Nutzer eine Antwort innerhalb einer Stunde erwarten. 57 Prozent** davon erwarten die gleiche Reaktionszeit - **unabhängig von Uhrzeit und Wochentag**. Ein Viertel der Befragten würde sich auch mit einer Antwort am selben Tag zufrieden geben und ein Drittel findet eine Antwort innerhalb weniger Tage noch akzeptabel.

Was kann man als Unternehmen tun? Die **Einführung von Öffnungszeiten auf der Facebook Fanpage** ist eine sinnvolle Lösung - denn kein Unternehmen kann 24 Stunden online sein. Auf der Info-Seite der Fanpage könnte dann beispielsweise stehen: "Das Social-Media-Team ist Montags bis Freitags von 9 bis 17 Uhr für Sie zu erreichen." Aber: Wird eine solche Regelung eingeführt, muss sich ein Unternehmen auch **streng daran halten** und während der angegebenen Zeiten schnell reagieren. Natürlich verhindern Öffnungszeiten nicht, dass Benutzer am Wochenende oder abends [Kritik äußern](#).