



SOCIAL MEDIA-LOGBUCH

des ALTE LEIPZIGER – HALLESCHE Konzern

LOG 06:

KRITISCHE KOMMENTARE



KRITISCHE KOMMENTARE



Soziale Netzwerke sind der optimale Ort, um direkt mit bestehenden und potenziellen Kunden ins Gespräch zu kommen. Besonders angenehm ist es natürlich, wenn man sich mit positivem Feedback und Äußerungen beschäftigen kann. Dennoch wird es auch immer wieder kritische oder negative Äußerungen auf den Social Media-Plattformen geben. Mit dieser Art von negativem Feedback oder einer schlechten Bewertung richtig umzugehen, erfordert einiges an Fingerspitzengefühl und Besonnenheit. Bei der Reaktion auf Kritik sind folgende Punkte eine hilfreiche Unterstützung, damit eine Situation nicht eskaliert oder es gar zu einer Beschwerdewelle kommt.

1.

Ruhe bewahren

Sobald ein negativer Kommentar über Social Media auftaucht, sollte die Situation erst einmal in Ruhe eingeschätzt werden. Auf gar keinen Fall darf hier vorschnell gehandelt werden! Das Netz wird oft zum Schauplatz hitziger Diskussionen. Kritiken können auch einmal unfair und beleidigend sein. Nehmen Sie sich einen Moment Zeit, bleiben Sie souverän und formulieren Sie Ihre Antworten freundlich und mit guten Argumenten. Atmen Sie tief durch! Sollte Ihnen ein Fehler unterlaufen, zeigen Sie Verständnis und Gelassenheit, bieten Sie eine Lösung an oder entschuldigen Sie sich.

2.

Die Situation ernst nehmen

Jeder Kommentar und auch der User, der diese Kritik geäußert hat, sollte ernst genommen und mit Respekt behandelt werden. Nur selten äußern Menschen unbegründet negative Kritik. Am besten für ein Unternehmen ist es, die Kritik als konstruktives Feedback zu nutzen. Vorab ist es nie falsch, sich auch für negatives Feedback zu bedanken und damit klar zu signalisieren, dass man jede Art von Kommentar ernst nimmt. Die Worte sollten dabei stets freundlich und professionell gewählt werden. Auf gar keinen Fall darf ein User beschimpft oder beleidigt werden! Mit angemessener Neutralität lässt sich eine solche Situation meist schnell entschärfen.

3. Schnelligkeit

Das Internet passiert im „Hier und Jetzt“. Innerhalb kürzester Zeit kann eine negative Kritik viele weitere Anhänger finden, die sich den negativen Äußerungen anschließen. Wenn man hierbei zu langsam reagiert, könnte die Situation unnötig aus dem Ruder laufen.

4. Ehrlich und authentisch sein

Besonders im Internet ist Ehrlichkeit sehr wichtig. Ein Versprechen oder eine Aussage, die online gemacht wird, kann nicht vergessen werden. Denn nicht nur der User, der sich beschwert, liest Ihre Kommentare mit. Wenn ein Fehler unterlaufen ist, entschuldigen Sie sich bei den Usern und versprechen, dass Sie sich um die Beschwerde kümmern werden. Diesen Worten müssen dann auch Taten folgen lassen! Achten Sie bei der Formulierung der Antwort auch darauf, dass Sie in einem persönlichen Ton schreiben. Denken Sie immer daran: Welche Antwort würden Sie sich als Kunde wünschen oder sogar erwarten?

5. Individuelle Antworten

Bei einem negativen Kommentar handelt es sich meist um ein individuelles Problem. Hierbei sollte man nicht dazu verfallen, eine standardisierte, unpersönliche und bereits vorab überlegte Standard-Antwort zu nutzen. Bei der Anrede sollte der Name benutzt werden, damit der User auch das Gefühl hat, als reale Person ernst genommen zu werden. Es zahlt sich aus, wenn man eine passende und persönliche Antwort für das Problem veröffentlicht. Sollten Anfragen nicht von Ihren Social Media-Beauftragten beantwortet werden können, so empfiehlt es sich, den Kunden an die passende Stelle (mit Angabe einer E-Mail Adresse oder Telefonnummer) zu verweisen.

6.

Sich nicht auf Diskussionen einlassen

Im Internet gibt es immer mehr so genannte Trolls, die es sich schon beinahe zum Hobby gemacht haben, online regelrecht zu pöbeln und dann auch oft ausfallend und sehr persönlich werden. In einem solchen Fall darf auf keinen Fall die Diskussion mit emotionalen Kommentaren angefacht werden – denn das ist genau das, was solche Nörgler beabsichtigen. Negative Posts, die keine konstruktive Kritik enthalten, werden ignoriert. Sobald sie gegen die Netiquette verstoßen, werden diese auch gelöscht.

7.

Datenschutz und Urheberrecht beachten

Probleme, die persönlicher Natur sind, sollten in einem privaten Direktchat besprochen werden und nicht vor der ganzen Community. Auch persönliche Daten, wie vollständige Namen, Adressen oder Kundennummern dürfen niemals öffentlich ausgetauscht werden. Hier muss streng auf den Datenschutz geachtet werden. Bitten Sie Ihren Kunden daher beim Austausch dieser Daten um eine persönliche Nachricht oder E-Mail.

8.

Vorbereitet sein

Bereits im Vorfeld muss man sich mit dem Punkt „kritische Posts“ auseinandersetzen. Dadurch ist man für den Ernstfall gewappnet und kann schnell und bewusst richtig reagieren. Hier ist es wichtig, Zuständigkeiten zu verteilen. Auch dies erspart viel Hektik und Ärger. Hierfür empfiehlt es sich, einen Social Media-Katalog zu erstellen, in dem viele Anfragen mit passenden Beispiel-Antworten erfasst werden. Diese kann dann stets auf die jeweilige Kritik angepasst und personalisiert werden. Anhand dieses Kataloges können Sie dann schnell und sicher antworten.

CHECKLISTE

Wie Sie souverän mit kritischen Kommentaren umgehen:



Bei kritischen Kommentaren **Ruhe bewahren** und keine vorschnellen Antworten senden.



Jeden Kommentar **ernst nehmen**, sich auch für Kritik bedanken und professionell antworten.



Auf kritische Äußerungen **unverzüglich reagieren**, bevor diese größere Wellen schlagen können.



Ehrlich und aufrichtig antworten. Unwahre Versprechungen werden noch mehr Kritik auf sich ziehen.



User beim Name ansprechen, Antworten individuell wählen und **keine Standardfloskeln** verwenden.



Sich mit diskussionswütigen Usern auf **keinen öffentlichen Schlagabtausch** einlassen.



Sollten persönliche Themen betroffen sein, stets auf **Datenschutz und Urheberrecht** achten.



Sich im Vorfeld auf eventuelle Kritik **vorbereiten** und beispielhafte Antworten überlegen.

