



eisq

European
Institute
for Service
Quality

eisq - European Institute for Service Quality



Ulf Gimm, Social Media-Gesicht von ProCom-Bestmann

Smarter Marktschreier 2.0 - Tipps für Ihren Erfolg im Netz von Ulf Gimm

Social Media ist mehr als nur *gefällt mir* drücken.

Wir kennen ihn doch alle - den Marktschreier! Seine Bühne ist der Verkaufswagen. Von hier aus präsentiert er seine Waren und lockt mit seiner Stimme, mit viel Witz und mit Charme die Kunden an und weckt das Interesse für seine Produkte. Und was hat das nun mit dem Verantwortlichen für Social Media zu tun?

Der Social Media Manager - was er tut

Aus meiner Sicht gibt es zahlreiche Parallelen. Denn auch ein Social Media Manager nutzt die Bühne - die Social Media Bühne. Seine Aufgabe ist es, dem Unternehmen in der Öffentlichkeit Gehör zu verschaffen und auf die Belange der Kunden und des Unternehmens einzugehen. Als Social Media Manager hat man die Verantwortung gegenüber seinem Arbeitgeber und dessen Kunden, die richtige Ansprache zu finden. Und er muss die richtigen Plattformen bzw. Social Media Kanäle wählen, die sich individuell auf die Art der Unternehmenspräsentation anpassen sollten. Weniger ist mehr, denn die Kanäle müssen auch bedient werden. Gerade wenn eine Kommunikation mit den Kunden aufgebaut werden soll.

- und welchen Background er hat.

Der Verantwortliche für die Pflege der Social Media Kanäle sollte im optimalen Fall aus der Branche kommen und auch qualifiziert sein. Qualifiziert in dem Kernthema des Unternehmens! Er muss einen direkten Bezug zu den Mitarbeitern, Teammitgliedern und dem Inhaber haben, um erfolgreich für das Unternehmen agieren zu können. Denn er ist der verlängerte Arm des Vertriebs und der Akquise und er muss deren Sprache verstehen und sprechen.

Praxisbeispiel Social Media Manager (SOMM) bei ProCom-Bestmann

Diese Qualifikation bringe ich in diesem Fall mit, denn ich war zuvor 6 Jahre als COO für den Vertriebsaufbau und die Markterschließung der Headsetsparte eines Unternehmens zuständig.

In meiner Funktion als SOMM bei ProCom-Bestmann zeige ich Ihnen gerne kurz auf, wie wir im Team die Social Media Bühne von Facebook, Xing, twitter und Pinterest rocken bzw. nutzen.

Bilder

Die Anfänge sind auf Xing und Facebook zu finden, denn hier haben wir die bis dahin eher rudimentären Präsentationen innerhalb kürzester Zeit optimiert und ausgerichtet. Durch meine geschätzte Kollegin Heike Kleinhaus, Mediengestalterin der ersten Stunde, werden sämtliche Bilder in das passende Format umgewandelt. Ein Bild sagt mehr als 1000 Worte - gilt heute noch wie früher - denn häufig ist es der Grund, warum ein Beitrag zum Lesen animiert.

Nutzen und Nutzung

Durch den offenen Austausch mit unserem Inhaber, Jens Bestmann, und Heike Kleinhaus, sind mittlerweile weitere Kanäle ausgewählt worden. So bedienen wir neben Pinterest und G+ auch den Mikro-Blog 'twitter', um sowohl eigene Informationen, als auch Partnernews zu erhalten und zu verteilen. Ein besonderes Augenmerk ist auf Youtube zu richten, denn hier produzieren wir individuelle Anwendungsfilme für unsere Kunden, um deren Mitarbeitern bei der Nutzung der Headsets auch nach der Anschaffung Hilfestellung zu leisten.

Test für morgen

Durch die wachsende Anzahl der zu bedienenden Kanäle und der zunehmenden Resonanz durch Kunden bzw. Follower, testen wir aktuell von brightone das Tool 'SocialCom', um an einer zentralen Stelle alle Aktivitäten abzubilden.

Person oder Unternehmen?

Aus meiner Sicht gibt es zwei Möglichkeiten, um im Netz aktiv zu sein: Das Unternehmen präsentiert sich ausschließlich als Unternehmensprofil oder es wird eine Person auserwählt, die so dem Ganzen ein Gesicht verleiht. Letztere halte ich für erfolgsversprechender, denn so ist die Anonymität ausgeschlossen. Natürlich bedeutet dies:

- Vertrauen des Arbeitgebers, welches mir durch Jens Bestmann zuteil wird
- Selbstdisziplin und Loyalität
- Leidenschaft zu der Tätigkeit
- Fortbildung und das Interesse an seinem Arbeitswerkzeug 'Social Media & Tools'

Tun Sie's!

Starten Sie gerne mit einer Beratung durch einen Externen, der Ihnen verschiedene Möglichkeiten aufzeigt und im optimalen Fall auch schon die richtigen Kanäle empfiehlt. Dann überlegen Sie, wer in Ihrem Unternehmen diese vertrauensvolle Rolle übernehmen kann und starten step-by-step mit dem Aufbau Ihrer Präsenz in den Social Media Kanälen. Haben Sie einfach den Mut, zu Beginn auch mal Fehler zu machen - das Netz verzeiht. Wichtig ist nur, Ihren eigenen Weg gehen zu wollen und diesen erfolgreich umzusetzen - mit einem Chef an Ihrer Seite, der das Potenzial für Vertrieb & Marketing erkannt hat - und einem Team, das Ihren Social Media Manager unterstützt.

Das Ergebnis wird sein: Ein Social Media Manager voller Leidenschaft und authentischem Auftreten – also einen smarten Marktschreier 2.0!

Zur Person

Ulf Gimm ist Marketing & Social Media Manager bei ProCom-Bestmann – den Experten für Headsets und Kommunikation.

Er verfügt über jahrzehntelange Erfahrung als Event- und Tourneemanager von Mike Krüger und Gabi Decker. Er ist gelernter Tischler mit CNC Wissen. Er kennt sich mit Patent- und Markenmeldung aus. Er erlernte das Headset-Geschäft als Sales- und Projektmanager bei einem Hersteller.

Ulf Gimm bietet die optimalen Voraussetzungen, um aufzuzeigen, auf was es bei der Berufswahl und Ausübung ankommt: Leidenschaft, Loyalität, NetzWERTpflege und dem Interesse an Neuem.

Lesen Sie auch

- Ihr Service des Monats
- Menschen