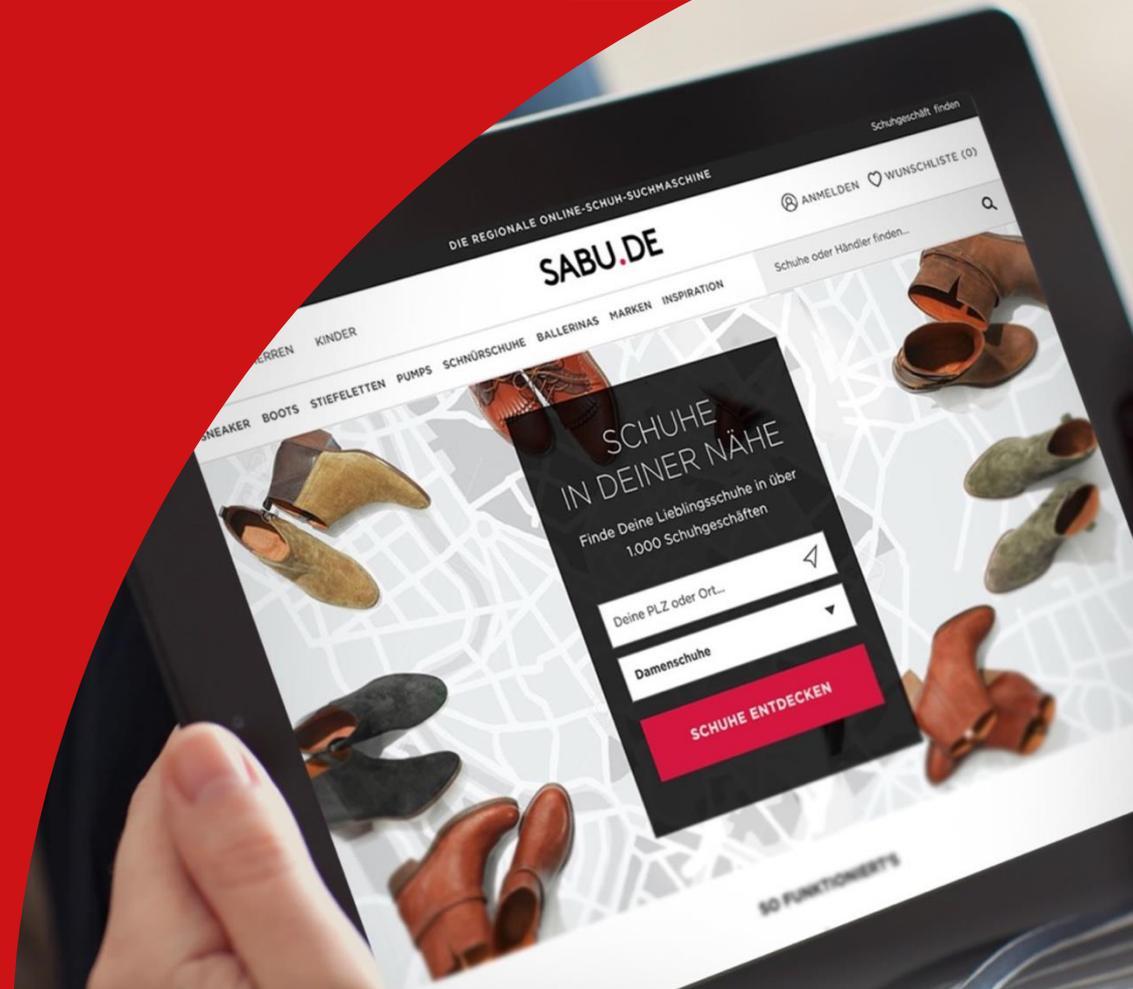


# Social Media

Auf der Bühne  
der sozialen Medien  
auftreten.



„Social Media (soziale Medien) ist der Überbegriff für Medien, in denen Internetnutzer Meinungen, Eindrücke, Erfahrungen oder Informationen austauschen und Wissen sammeln“

<http://www.onlinemarketing-praxis.de/glossar/social-media-soziale-medien>

- Soziale Medien bilden eine Bühne für den Dialog im Netz
  - Auch Unternehmen wollen dort eine Rolle spielen
-

A photograph of a theater with rows of red, tufted seats, viewed from the back of the auditorium. The seats are arranged in a grid pattern, and the lighting is dim, creating a warm, red glow.

**Akteure**  
**Drehbuch**  
**Generalprobe**  
**Premiere**  
**Zugabe**  
**Applaus**  
**Eintrittskarte**



Unter [intern.lust-auf-schoene-schuhe.de/social-media/](http://intern.lust-auf-schoene-schuhe.de/social-media/) entsteht ein Social-Media-Schulungsbereich, damit Sie auf der Bühne der sozialen Medien Schritt für Schritt begeistern können.

- Anleitung zur Einrichtung
- Weiterführende Informationen und Tipps
- Einführung in die Analyse
- Laufende Erweiterung



The screenshot shows the internal Sabu portal. At the top, there is a navigation bar with the following items: Home, Marketing, Ware, Seminare, Social Media (highlighted with a red arrow), ECC, and Aktuelles. Below the navigation bar, the page content is organized into three columns:

- Themen:** A list of categories including ECC, Marketing, Seminare, and Ware.
- Aktuelles:** A section for the latest news, featuring three items:
  - Einladung zu den 13. SABU OPEN:** Am 19. Juni 2017 treffen sich die Golf-Fans auf der Anlage des Golfclubs Heilbronn-Hohenlohe.
  - Online-Präsenz, um die Kunden zurück ins Geschäft zu holen:** Verkaufsförderungs-Strategie namens Mobile-Couponing.
  - Lagerprogramm The Flexx:** Zweihundert Jahre Geschichte im Zeichen der Handwerkskunst und Innovation.
- Ansprechpartner:** SABU-Ansprechpartner – hier klicken.
- Terminplan:** sabu\_terminplan\_2017

- Bei Facebook lässt sich die Allgemeinheit gut abfangen
  - Facebook bietet (lokalen) Unternehmen viele Möglichkeiten
  - Komplexes Thema und jeder verfolgt eigene Ziele bezüglich der Social-Media-Kommunikation
-

# Das Drehbuch





# Anlage einer Facebook-Seite



## Registrieren

Facebook ist und bleibt kostenlos.

### Geburtsdag

Tag ▼ Monat ▼ Jahr ▼

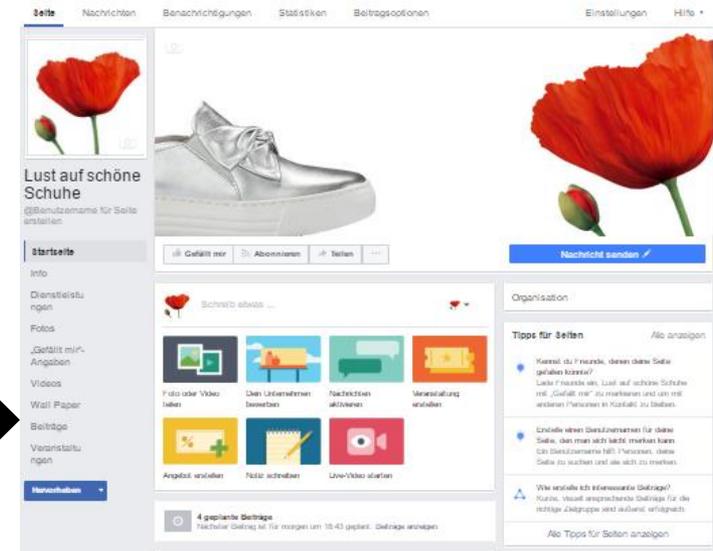
Warum muss ich meinen Geburtsdag angeben?

Weiblich  Männlich

Indem du auf „Registrieren“ klickst, erklärst du dich mit unseren Nutzungsbedingungen einverstanden und bestätigst, dass du unsere Datenrichtlinie einschließlich unserer Cookie-Richtlinie gelesen hast. Eventuell erhältst du SMS-Benachrichtigungen von Facebook, die du jederzeit abbestellen kannst.

**Registrieren**

Erstelle eine Seite für einen Star, eine Band oder ein Unternehmen.



- Impressumspflicht
  - Urheberrechte
  - Persönlichkeitsrechte
  - Markenrechte
-

# Die Generalprobe



A large black arrow pointing to the right, containing white text.

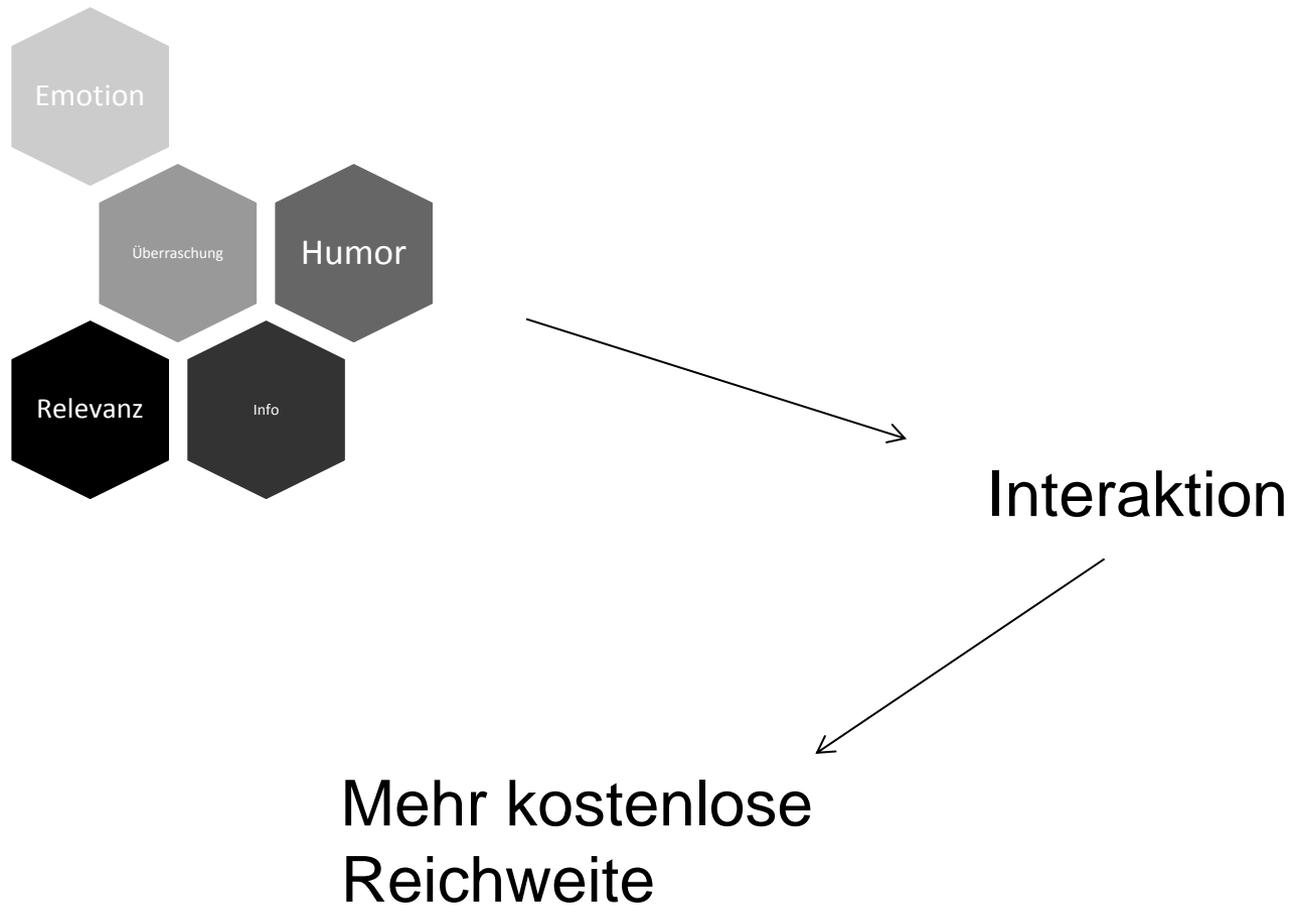
Die Anzahl der  
Unternehmen in  
sozialen  
Netzwerken steigt.

A large grey arrow pointing to the left, containing white text.

Die organische  
Reichweite sinkt, ua  
weil der  
Konkurrenzdruck  
steigt.

Begriff der organischen Reichweite

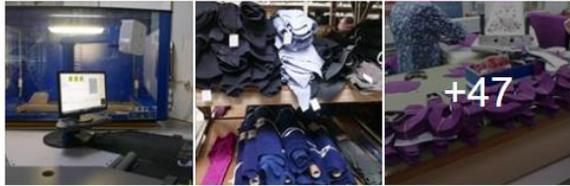
---



# Exklusive Einblicke:

 **Schuh-Sommer** hat 50 neue Fotos zu dem Album „Schuhproduktion Made in Germany“ hinzugefügt.  
10. März um 18:01 · €

Das haben Sie noch nie gesehen! Wir haben für Sie hinter die Kulissen geschaut und Bilder von Schuhen gemacht, wie sie sonst kaum einer zu Gesicht bekommt. Erleben Sie deutsche top Qualität hautnah. Kinderfüße liegen uns am Herzen. Die Firma Ricosta produziert ihre Schuhe in Deutschland – vom Schnürsenkel bis zur Sohle. Sorgfältig ausgewählte und unbedenkliche Materialien werden in sorgfältiger Detailarbeit hergestellt. Wir haben uns überzeugt und sind begeistert von dieser großen Schuhqualität für die Kleinsten.



👍 Gefällt mir    💬 Kommentieren    ➦ Teilen

  46    Chronologisch ▾

14 Mal geteilt

# Persönlichkeit:

**Freddy - der Ladenhüter** hier:  Schuhhaus Corzilius. ▼  
 22. Februar · 

Hallo liebe Freunde  
 Ich weiß, bin diese Woche etwas spät dran. Wir haben uns entschlossen mit unserer Empfehlung der Woche die Sonne zu locken. Und ich habe dafür auch das passende Outfit gewählt 😊

Tamaris  
 Sandaletten - sehr weich  
 Farbe: weiß und schwarz  
 Größe: 37 bis 41  
 Preis: 49,90 €

Also ich finde die sehen richtig toll aus!  
 Kommt doch mal vorbei...  
 Euer Freddy



 Gefällt mir     Kommentieren     Teilen     ▼

 6

# Humor:

 **RICOSTA - Der Kinderschuh.** Gestern um 07:00 · 🌐

Wir bei RICOSTA sind echte Passform-Experten. Im Bild zu sehen: eindeutig zu klein! 😊

Unsere Schuhe in passenden Größen sowie Weit, Mittel und Schmal findet ihr hier: <http://shop.ricosta.de/>



facebook.com/ricostaschuhe **RICOSTA** Der Kinderschuh.

👍 Gefällt mir    💬 Kommentieren    ➦ Teilen    🗨️

👍 😊 ❤️ 34    Top-Kommentare ▾

1 Mal geteilt

# Inszenierung:

 **LLOYD Shoes**  
16 Std. · 🌟

Es ist höchste Zeit für einen Spaziergang, um das strahlende Wetter zu genießen.  
(Modellnummer 17-903-01)

A hand is holding a brown leather brogue shoe in front of a canal and trees. The shoe is the central focus, with a light-colored sole. The background shows a canal, trees, and a building under a clear blue sky.

👍 Gefällt mir    💬 Kommentieren    ➦ Teilen    🌹

👤 Otto Logemann, Hawta Slemany und 41 weitere Personen    Top-Kommentare ▾

2 Mal geteilt

 Kommentieren ...    📷 😊

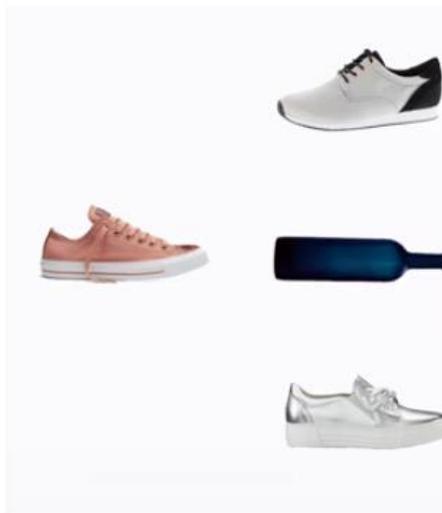
- Denken Sie an zentrale Informationen auf allen Kanälen!
  - Stellen Sie regionalen Bezug her!
  - Zeigen Sie einen Blick hinter die Kulissen!
  - Präsentieren Sie sich kompetent und vertrauenswürdig!
-

# Auf Lust auf schöne Schuhe erstellt der SABU Social-Media-Inhalte für Schuhmode

**Lust auf schöne Schuhe**  
 Gepostet von Melanie Bachglad [?] · 18. März u

Bei welchem der Schuhe kommen bei Euch Frül  
 ▶ <https://goo.gl/dpAgn>

Gabor Shoes CONVERSE Högl Vagabond Shoe



**Lust auf schöne Schuhe**  
 Gepostet von Melanie Bachglad [?] · 8. März um 08:11 ·

Frauenpower! Wir wünschen Euch einen schönen Weltfrauentag 🌸



„Gib einer Frau die richtigen Schuhe und sie kann die Welt erobern.“  
 - Marilyn Monroe

**Lust auf schöne Schuhe**  
 Gepostet von Melanie Bachglad [?] · 27. März um 09:54 ·

Es ist Montag... aber der Frühling ist da ❤️

**Der Moment, wenn**

☁️ → ☀️

👞 → 👟



# Inhalte von Herstellern können Sie immer mal wieder auf Ihrer Seite teilen:

**Gabor Shoes**  
4. April um 18:00 · €

Wie einfach es ist, Frauen glücklich zu machen 😊



*Girls just wanna have new shoes!*

**ara Shoes**  
28. März um 13:00 · €

Für alle Verliebten, die sich 2017 das Jawort geben: Wir haben für euch gedacht und wunderbar elegante Pumps entworfen, die euch dem Eröffnungstanz noch viele Stunden Freude bereiten!

Pumps Knokke - <http://bit.ly/2ndHV1P>



Angezeigte Produkte:

**Knokke**  
ara shoes  
89,95 €

**LLOYD Shoes**  
31. März um 16:21 · \*

Das Leben spielt sich draußen ab.  
(Modellnummer 17-036-32)



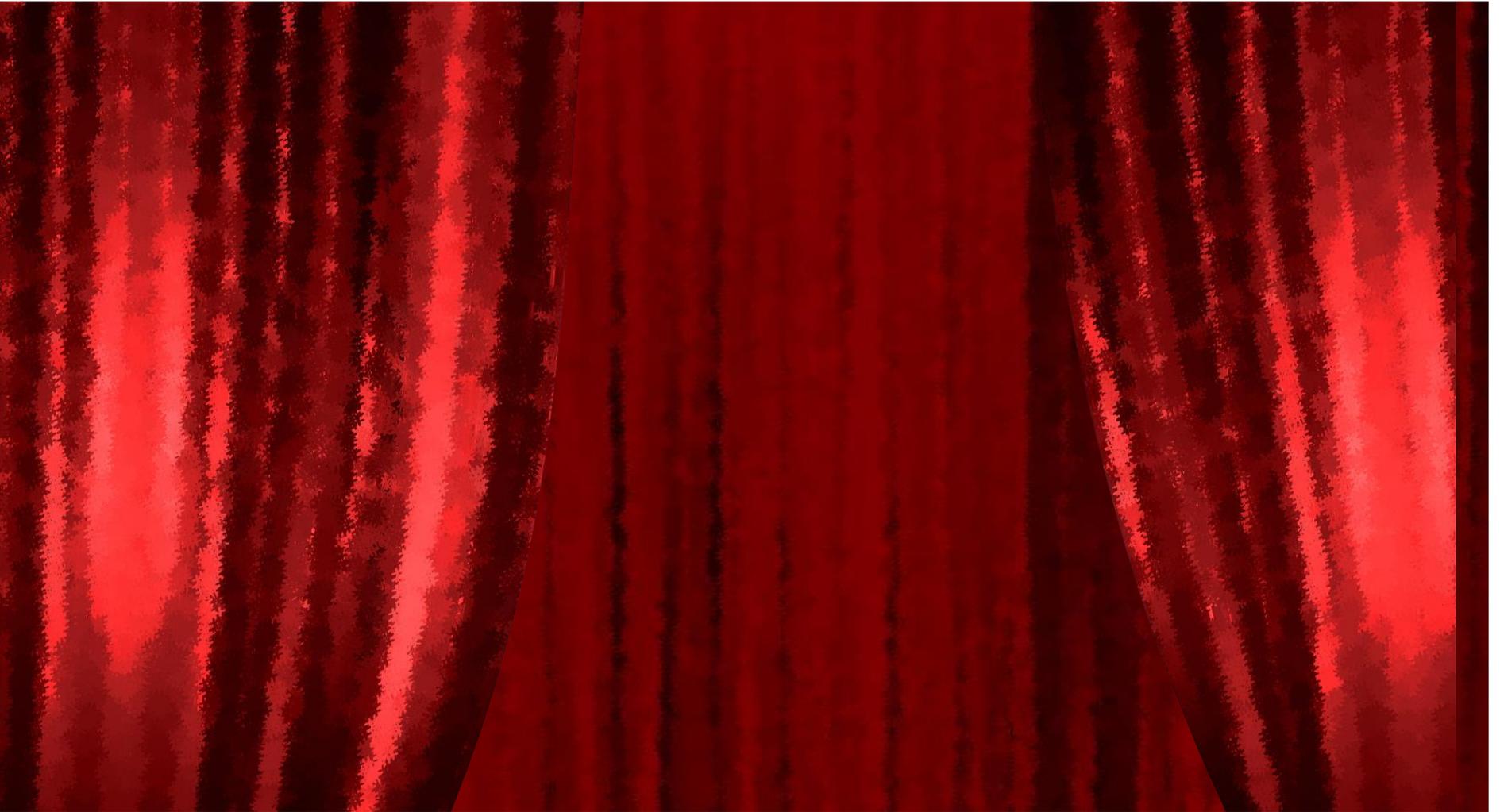
Wir wollen auf Facebook Ihre Seite bekannter machen und mit Ihnen interagieren beim...

- Vorstellen Ihrer Veranstaltungen im regionalen Kreis
- Teilen einiger Ihrer Beiträge
- Verbreiten von ganz viel Schuhliebe

Lassen Sie uns wissen, wenn Sie in die sozialen Medien starten

---

# Die Premiere



- **Bewegen Sie zur Interaktion, aber interagieren Sie auch selbst:**
  - Kommentieren Sie Nutzerkommentare, auch wenn keine konkrete Frage gestellt wurde
  - Reagieren Sie auf abgegebene Bewertungen mit einer Stellungnahme, einem Danke oder einem Like
  - Drücken Sie auf fremden Seiten „Gefällt mir“, wenn Sie auf der Seite auf sich aufmerksam machen
  - Markieren Sie die Hersteller, die Sie in Beiträgen erwähnen

Sie können an vielerlei Stelle selbst entscheiden, wie mit Ihrer Seite interagiert werden kann.

---

# Als Seite interagieren

**Gabor Shoes**  
15 Std. · 🌐

Fit wie ein Turnschuh mit der Gabor sport Kollektion: Unsere Anatomic System Linie ermöglicht ein entspanntes und unterstütztes Laufen. Wie das funktioniert? Überzeugt Euch jetzt im Video!



2.151 Aufrufe

**Als Lust auf schöne Schuhe „Gefällt mir“-Angaben machen und kommentieren**

👍 Gefällt mir    💬 Kommentieren    ➦ Teilen

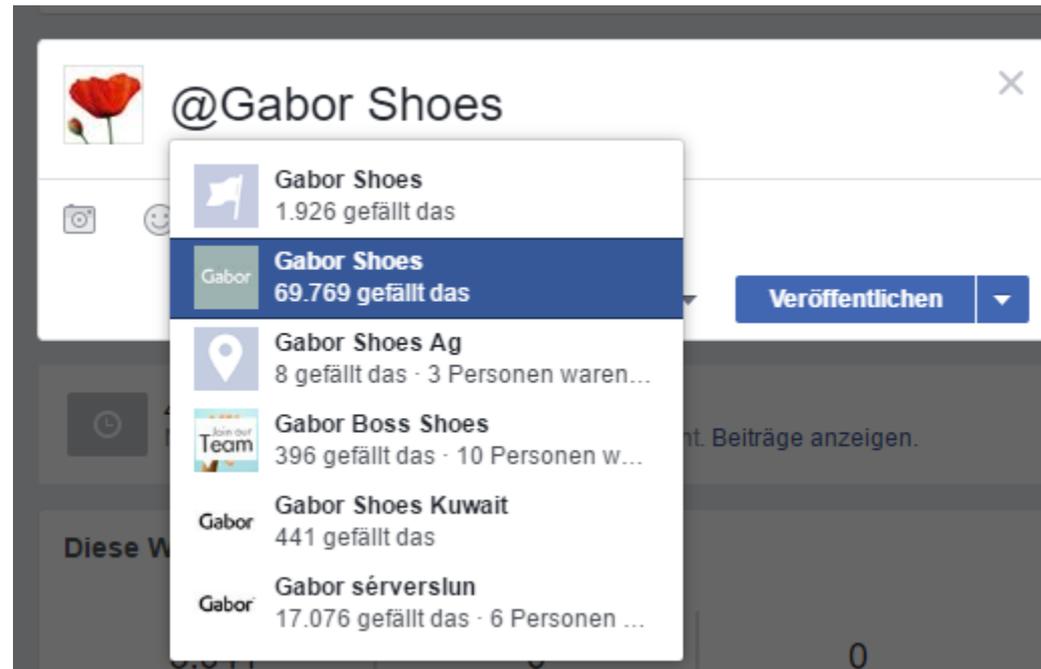
👤 Luisa Ribeiro, Lüd

14 Mal geteilt

👤 Melanie Bachglad (Du)

👤 PRIVAT (1)

👤 Lust auf schöne Schuhe



- Der Markierte erhält eine Information, dass er erwähnt wurde
- Der Beitrag erscheint womöglich bei den Besucherbeiträgen des Herstellers

# Andere Seiten mit „Gefällt mir“ markieren



The screenshot shows the Facebook profile page for Gabor Shoes. The profile picture is a teal square with the word "Gabor" in white. The page name is "Gabor Shoes" with the handle "@gaborshoesag". The main cover image features two women sitting on a wooden log by a lake at sunset, wearing Gabor shoes. A context menu is open over the "Gefällt mir" button, listing several actions: "Speichern", "Änderungen vorschlagen", "Seite erstellen", "Als deine Seite mit ‚Gefällt mir‘ markieren" (highlighted in blue), "Freunde einladen", "Seite blockieren", and "Seite melden". The right sidebar shows engagement statistics: "69.772 Personen gefällt das und 69.371 Personen haben das abonniert". The bottom of the page shows a post titled "Gabor Autumn/Winter 2..." with 6.3K views.

**Gabor**

**Gabor Shoes**  
@gaborshoesag

Startseite

Info

Fotos

Videos

Händlersuche

Gabor Historie

Netiquette

„Gefällt mir“-Angaben

Beiträge

Eine Seite erstellen

Gefällt mir Abonnieren Teilen ...

Jetzt anrufen Nachricht senden

Speichern

Änderungen vorschlagen

Seite erstellen

Als deine Seite mit „Gefällt mir“ markieren

Freunde einladen

Seite blockieren

Seite melden

79% Reaktionsquote

Antwortet normalerweise i...

Nachricht

Gabor Autumn/Winter 2...  
01:27 · 6.3K Aufrufe

69.772 Personen gefällt das und 69.371 Personen haben das abonniert

Freunde einladen, diese Seite mit „Gefällt mir“ zu markieren

Info

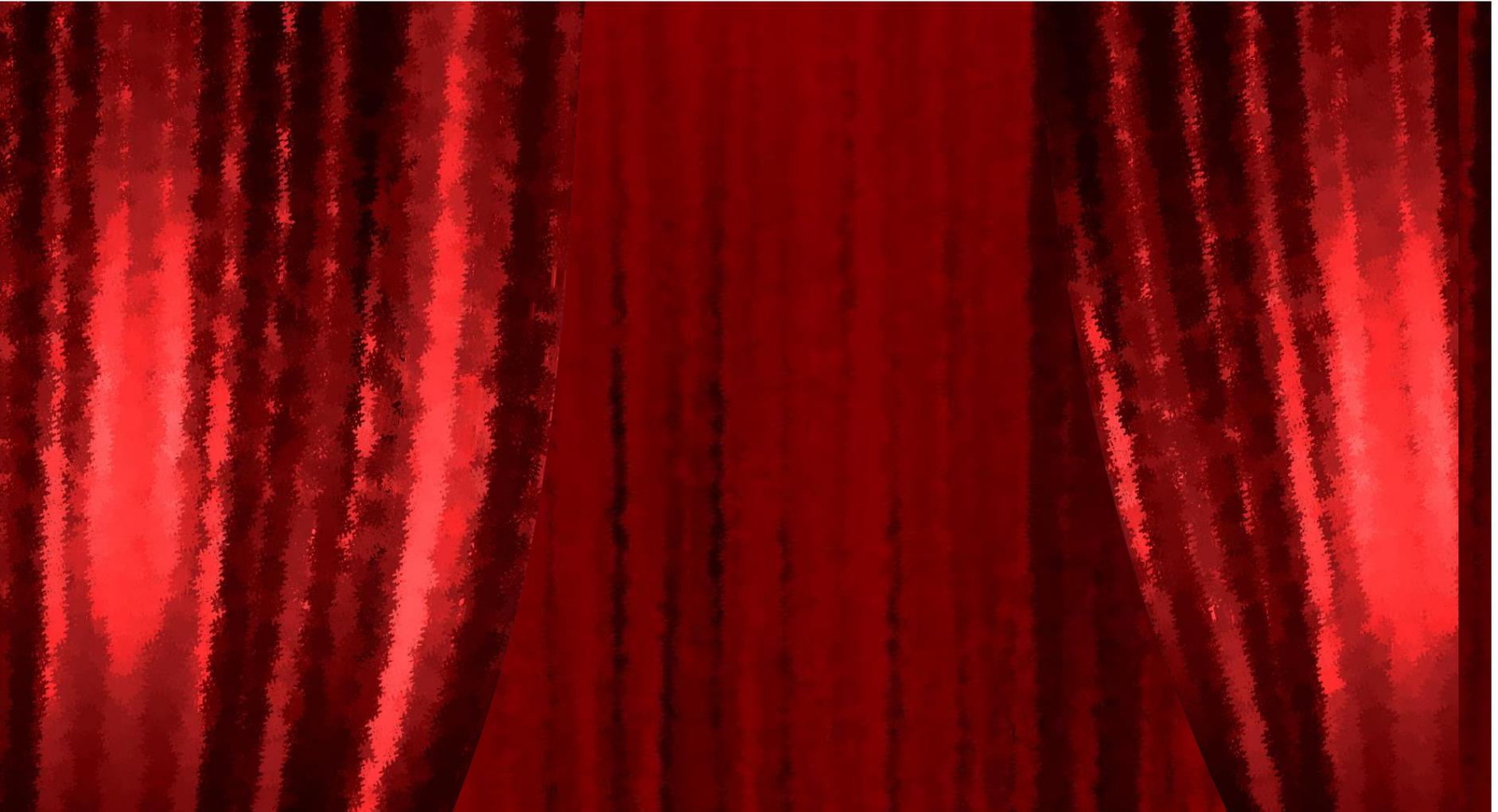
Die fabelhafte Welt der Schuhe: exklusive Fotos, Artikel, Zitate – alles, was

- Ein Facebook-Beitrag liegt Ihnen besonders am Herzen?

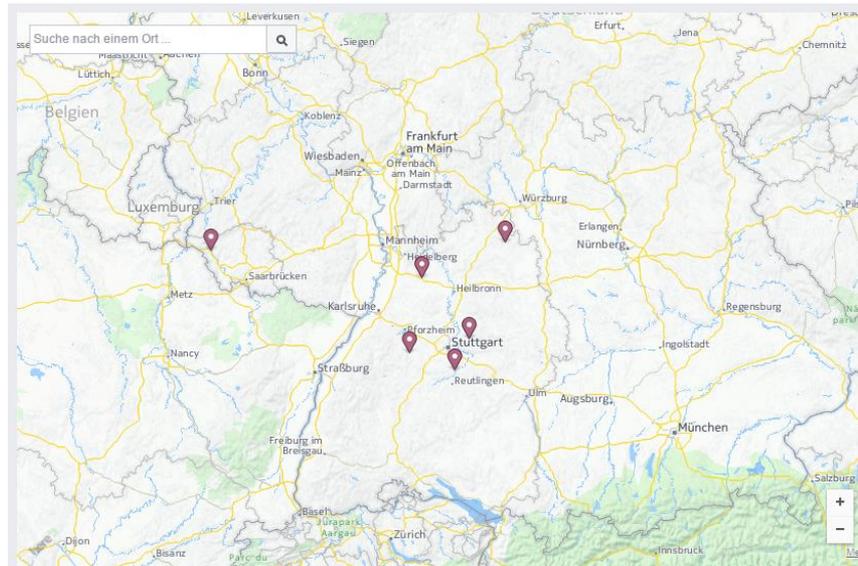


- Der Beitrag erscheint nun hervorgehoben oben

# Die Zugabe



- Führen Sie mehrere Standorte und möchte eigene Facebookseiten pro Standort anlegen, bietet Facebook Locations Möglichkeiten



=Eine zentrale Facebookseite + verknüpfte untergeordnete Seiten

- Ein Gewinnspiel kann Ihre Seite beleben, hinterfragen Sie aber, ob Sie mit dem Gewinnspiel wirklich langfristige Ergebnisse erzielen.



**Teilen von Beiträgen  
Posten zu Unternehmen  
Markieren auf Foto**

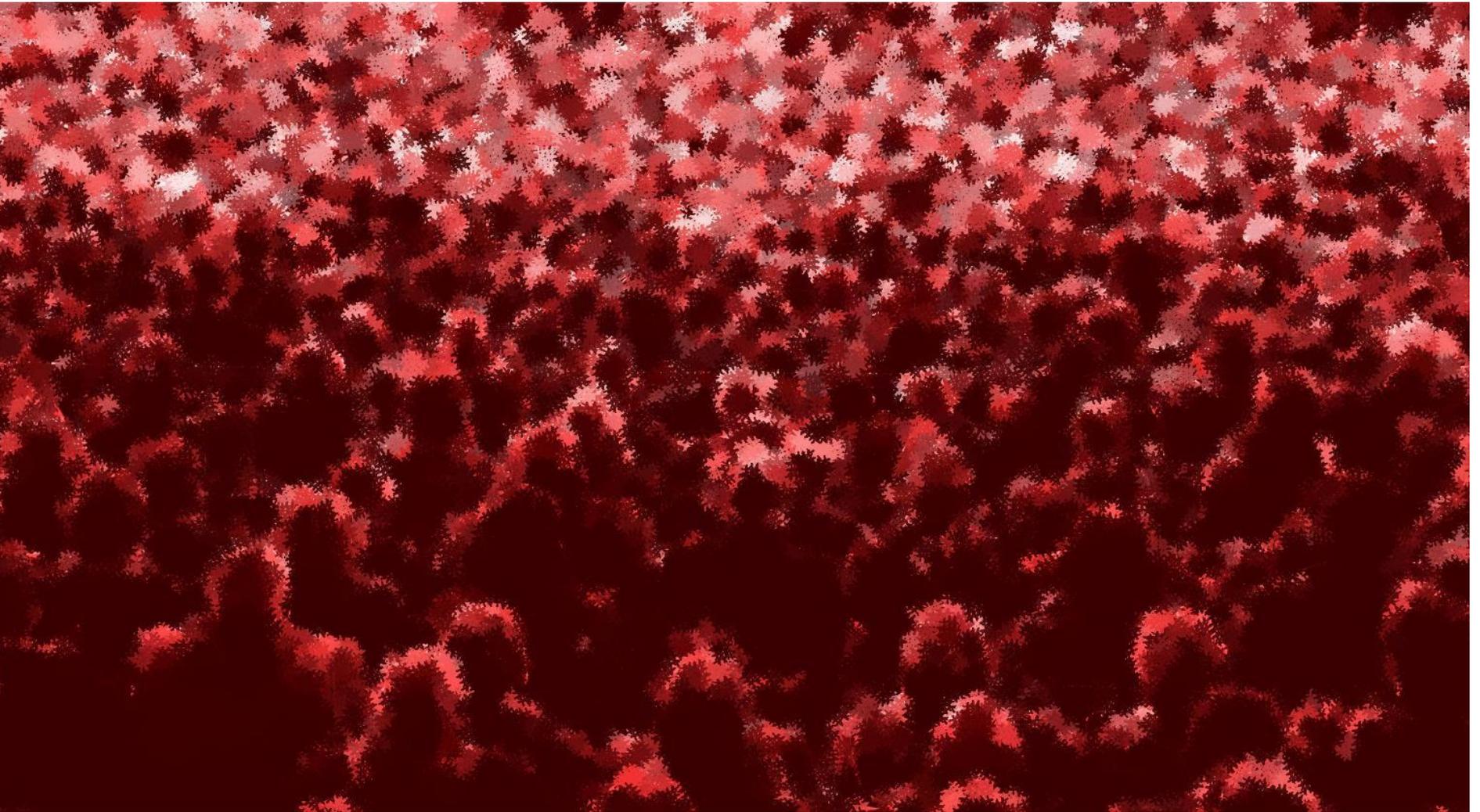


**Kommentieren  
Liken bzw Reagieren  
Bilder auf die Chronik  
der Seite posten**



- Teilnahmebedingungen müssen angeführt werden
- Hinweis muss erfolgen, dass das Gewinnspiel nicht Verbindung zu Facebook steht

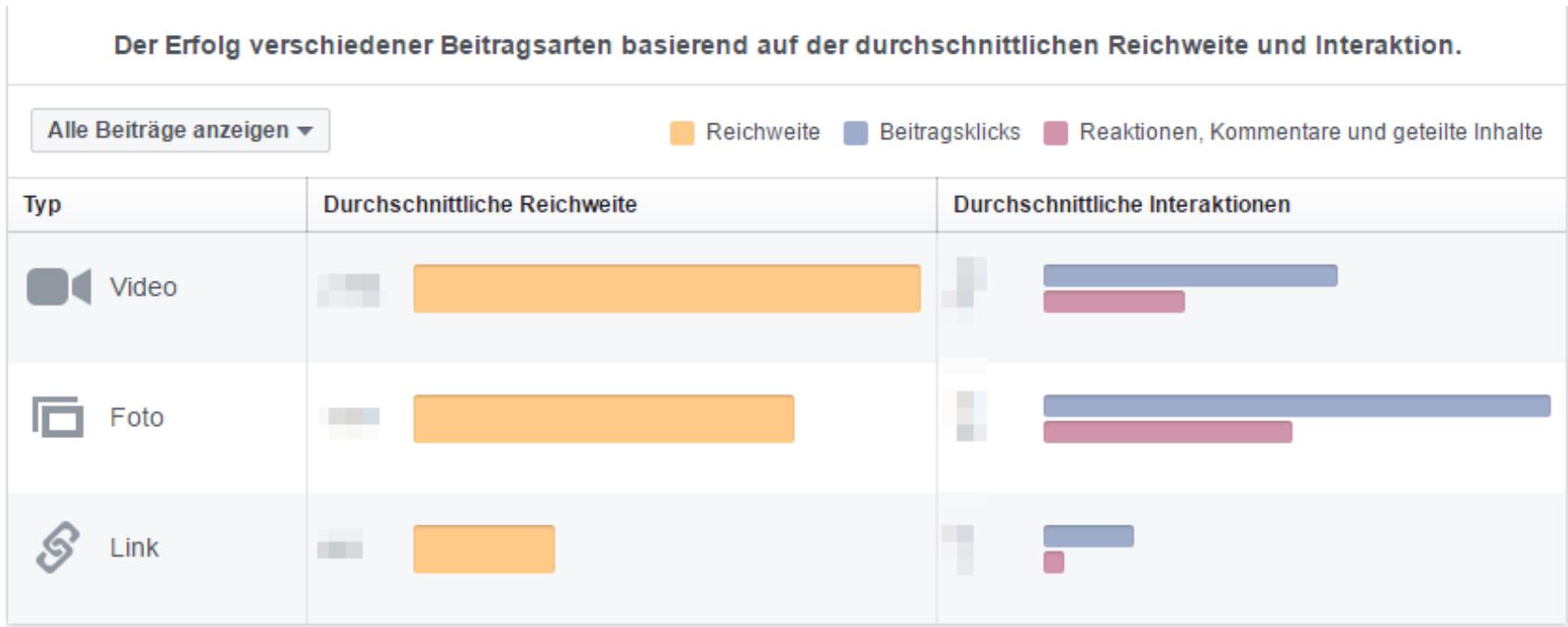
# Der Applaus



- Insights ist das Analyse-Tool von Facebook
  - Aufrufbar über den Reiter „Statistiken“
  - Folgende Messungen bietet es:
    - Aktivitätszeit der Nutzer
    - Interaktionsauswertungen
    - Gefällt mir Angaben, Deabos
    - Uvm.
  - Möglichkeit Exporte zu erstellen
-



## Der Erfolg verschiedener Beitragsarten:





★ ★ ★ ★ ★ - 11. Januar 2017

Im Dezember 2016 habe ich mir Schuhe gekauft. Ende Dezember Sohle kaputt. Zur Reklamation zurück geschickt. Heute kamen die Schuhe zurück, keine neuen sondern mit durchsichtigen Kleber repariert. Was soll das denn bitte ???? Für den Preis der Schuhe . Geht gar nicht !!!

In erster Linie: Vielleicht sind Sie gar nicht Schuld an der Beschwerde, sondern z. B. der Hersteller. Trotzdem gilt:

- Bleiben Sie besonnen!
- Reagieren Sie dienstleistungsorientiert
- Führen Sie den Kunden auf andere Kanäle!

„Liebe Julia, tut uns leid, dass XYZ. Schick uns doch bitte eine Mail an [mail@schuhhaus.de](mailto:mail@schuhhaus.de) mit den Informationen und wir sehen, was wir machen können! Viele Grüße dein Schuhhaus“

PS: Kommentare und Beiträge können ausgeblendet werden, dies ist aber oftmals nicht die beste Herangehensweise.

---

# Eintrittskarte

## ■ Stellen Sie sich diese Fragen:

- Ist auf Ihren Flyern, die Sie ohnehin erstellen wollten, stets erwähnt, dass Sie auf Facebook sind?
  - Weist Ihr Personal den Kunden auch immer wieder daraufhin, dass es eine Facebookseite mit weiterführenden Infos gibt?
  - Sind Sie mit der Einzelhandelsgemeinschaft in Ihrem Ort bereits online vernetzt?
  - Sind Ihre Mitarbeiter bereits auf Ihrer Facebookseite als Nutzer aktiv?
  - Haben Sie Ihre Freunde dazu eingeladen, die Seite zu abonnieren?
-



- Sehr genaue Auswahl-Kriterien (Einschluss und Ausschluss von Personengruppen möglich)
  - Verhältnisweise günstig
  - Gute Messbarkeit (Kampagnen können angetestet und ggf beendet oder verlängert werden)
-

# Der Suffleur





- Hilfegruppen zu Fragen zu den Themen Social Media
- Gruppe für Facebook und instagram

Schicken Sie eine Mail an [m.gladbach@sabu.de](mailto:m.gladbach@sabu.de) mit der Handynummer und der Angabe, welcher Gruppe Sie sich anschließen möchten.

**Melanie Gladbach**  
Content Manager  
[m.gladbach@sabu.de](mailto:m.gladbach@sabu.de)  
07131 9737-460

