

## Online-Kommunikation – wichtige Schritte zur besseren Sichtbarkeit

Isabelle Bickham (Mittelstand 4.0-Kompetenzzentrum Kommunikation) – März 2022

### **Eine strategische Ausrichtung der Online-Kommunikation bildet die Basis für einen erfolgreichen Auftritt:**

- Was macht das Unternehmen aus?
- Welche Wünsche und Bedürfnisse hat die Zielgruppe?
- Welche Medien werden von der Zielgruppe genutzt?
- Was möchte das Unternehmen mit der Online-Kommunikation erreichen?

Auf dieser Basis kann dann der geeignete Kanal für die Kommunikation gefunden werden. Dabei ist wichtig: nicht jede Plattform ist für jede Zielgruppe geeignet.

Tipp: Behandeln Sie Ihre Kund:innen online wie im Laden: gehen Sie auf diese zu, weitem Sie Ihre Angebote anhand des Kund:innenverhaltens aus, beantworten Sie Fragen, gehen Sie auf Komplimente und Kritik ein.

### **Welche Vorteile bietet die Optimierung der eigenen Online-Sichtbarkeit?**

Die Kund:innen suchen heutzutage nach Unternehmen und Produkten/Dienstleistungen im Internet. Dies geht mit einer gewissen Erwartungshaltung einher. Ein guter Online-Auftritt steht für Engagement und Professionalität eines Unternehmens. Es können dabei diverse Ziele verfolgt werden:

- Neukundengewinnung
- Verbesserte Kundenbindung
- Image & Markenbildung
- Reichweite / Bekanntheit
- Steigerung der Weiterempfehlungsrate
- Zusätzlicher Leistungsgedanke: Produktinformation
- Feedback einholen / Marktforschung
- Mitarbeiter/-innen gewinnen uvm.

### **Was braucht man zum Starten?**

Neben der geeigneten technischen Ausstattung empfiehlt sich ein strategisches Vorgehen: Erst informieren und das eigene Vorgehen planen, dann mit der Umsetzung loslegen.

### **Welche Ressourcen werden benötigt?**

Die Ressourcen-Frage lässt sich bei der Online-Kommunikation schwer pauschal beantworten. Reicht Ihnen eine Online-Visiten-Karte, die nur gelegentlich gepflegt werden muss? Wollen Sie aktiv Neukunden und Reichweite über Social Media über regelmäßige Posts (mehrmals die Woche) aufbauen?

Generell gilt: Viele Online-Plattformen sind kostenfrei nutzbar. Eine kleine Website kann über ein Baukasten-System auch mit überschaubarem Kostenaufwand gestaltet werden. Der Zeitaufwand für die Bespiegelung, Ausrichtung und auch SEO-Optimierung sollte jedoch nicht unterschätzt werden. Hier liegt die größte Ressourcen-Hürde für viele Unternehmen.

### **Gibt es kostenfreie Hilfestellung für die ersten Schritte?**

Die Arbeit des Kompetenzzentrums Kommunikation wurde Ende Februar 2022 abgeschlossen. Die Website <https://www.kompetenzzentrum-kommunikation.de> bietet aber weiterhin kostenfreien Hilfe-Leitfäden, Artikeln und Erklär-Videos.