

BUSINESS ACADEMY RUHR

Akademie für Digital Business



Social Media Frühstück für Unternehmen

Krisenkommunikation:

Vom Shitstorm zum Candystorm



Holger Rohde

Geschäftsführung (CFO) BAR

Social Media Manager (IHK)

Kaufmann/Wirtschaftsdozent





Vom Shitstorm zum Candystorm: Krisenkommunikation in Social Media



Ein berühmtes Beispiel



Dirk Nowitzki bekommt in einem ING-DiBa-Werbespot ein Stück Wurst – Vegetarier lösen einen Shitstorm gegen die Bank aus

ING DiBa mit Dirk Nowitzki in der Metzgerei



<https://youtu.be/Ry-Ps1sBevA>



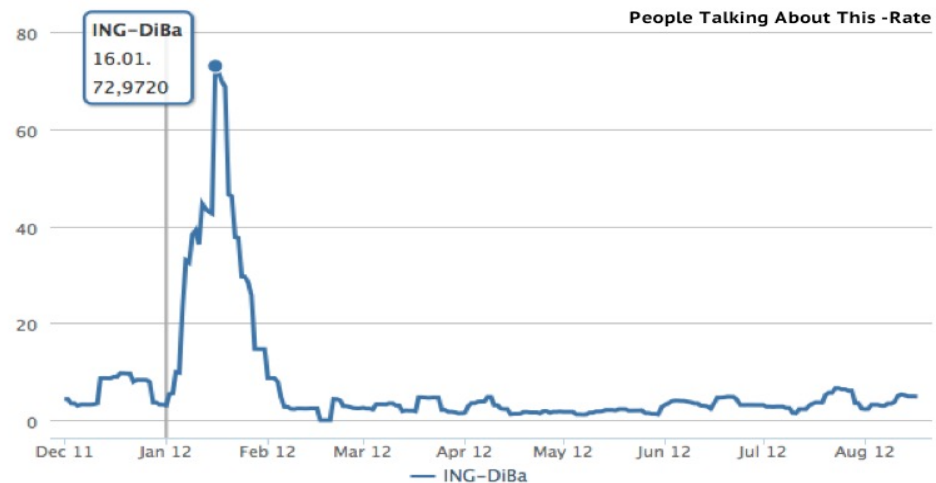
Typische Fehler führten zum Shitstorm

- Produkt (Wurst) und Branche (Bank) passen nicht
- Späte und unklare Krisenkommunikation
- Große Vegane/Vegetarische Community
- Keine eigene, schützende Community (Bankkunden)
- Werbung lief trotz Shitstorm einfach weiter
- Werbefigur stand für Anpassungen nicht zur Verfügung



Nachbetrachtet: Wie schlimm war der Shitstrom?

- Für die Bank wurde es zum Glücksfall 😊
- Das Video bekam 70.000 Views (für 2012 sehr viel)
- 15.000 Kommentare “pushten” die Facebook-Seite
- Die Zahl der Likes verdreifachte sich (1.000 > 3.000)



Analysezeitraum: 30.11.2011 - 17.08.2012 (Täglich)

Schlußkommentar der Bank

„Liebe Fans und liebe Diskussionsteilnehmer, in über 1.400 Posts mit rund 15.000 Kommentaren wurden in den letzten zwei Wochen auf unserer Pinnwand die Themen Ernährung und vegane Lebensweise ausgiebig diskutiert. Dabei wurden wohl alle denkbaren Meinungen und Argumente ausgetauscht. Wir haben das interessiert verfolgt und gerne die Plattform für die Diskussionen bereitgestellt. Wir als Bank haben das Ziel, unseren Kunden attraktive Finanzprodukte und einen guten Service anzubieten. Um den Anliegen unserer Kunden und Interessenten wieder mehr Raum zu geben, werden wir nun neue Posts zu den genannten Themen von der Pinnwand entfernen. Die bisherigen Posts bleiben selbstverständlich bestehen und werden auch weiterhin genügend Platz für Diskussionen bieten.
Viele Grüße, Ihre ING-DiBa“





Fazit: Kein wirtschaftlicher Schaden

- Nach Analyse von 23 bekannten Shitstorms konnte kein wirtschaftlicher Schaden für die Unternehmen festgestellt werden (MHMK, Macromedia Hochschule für Medien und Kommunikation 2010-2013)
- Ein Shitstorm ist heftig, jedoch kurz und flacht schnell ab
- Ein Unternehmen sollte eine Haltung haben – muss sie aber auch aushalten und vertreten können



1. Reagieren

- Kritik nicht ignorieren, es wird sonst als Ignoranz empfunden
- Ignoranz zieht zusätzlich oft auch „Trolle“ an
- Eine schnelle, überlegte Rückmeldung zeigt Aufmerksamkeit
- Besonnen und im Team auf Kritik reagieren, nie alleine!



2. Verständnis zeigen

- Nicht rechtfertigen, die Kritik als “neutrale“ Reaktion werten
- Verständnis zeigen und eigenes Handeln hinterfragen
- Profil(e) der KritikerInnen ansehen und bewerten
- „don´t feed our troll“ beachten



3. Informieren

- Authentisch Stellung nehmen und informieren
- Neue Blickwinkel und Lösungen anbieten
- Vertrauen (wieder) aufbauen
- Community gezielt aktivieren
- Candystorm nutzen, wenn möglich







Die Community ist wichtig und schützt



Echte Fans bilden eine Community die schützt!



Wichtige Regeln wenn der Shitstorm kommt



- Erläuterung der Ziele und Haltung des Unternehmens gegenüber sozialen Medien
- Aufklärung der Mitarbeiter über den arbeitsrechtlichen Hintergrund
- Schutz des Unternehmens vor schädigenden Äußerungen der Mitarbeiter
- Definieren, wie und welche Inhalte kommuniziert werden dürfen
- Festlegen welche Kommentare unerwünscht oder unerlaubt sind (Guidelines)

Klare Regeln helfen allen im Umgang mit Social Media!



Regeln für das Team



- Kanäle prüfen / Kritisches früh erkennen
- Jeden Content auf Gefahren prüfen
- Was tun wenn...(Krisen-Reaktionen vorbereiten)
- Schnell aber nicht Vorschnell reagieren
- Team bilden, nicht alleine kommunizieren
- Unterstützung von Aussen holen
- Klare Statements setzen, an Regeln erinnern
- Schädliches aus der Öffentlichkeit nehmen
- Beiträge von Usern nicht einfach löschen (außer bei Regelverstoß!)



Was unterscheidet Trolle vom Shitstorm?



- Trolle suchen die eigene Aufmerksamkeit
- Sachliche Diskussion spielt keine Rolle
- Troll-Kommentare sind meist „sinnfrei“
- Tauchen ohne Vorwarnung auf, oft auch in älteren Beiträgen
- Verbreiten auch Spam-Werbung

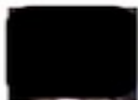
Don't feed your Trolls!



- Profile prüfen und bestätigte Trolle als Fake melden+sperren
- Sonst klar kommunizieren + auf Regeln hinweisen aber nicht „diskutieren“
- Bei Regelverstoß müssen Beiträge + Spam gelöscht werden
- Grundregel: Nicht ignorieren, damit der Troll merkt das Unternehmen reagiert schnell und gezielt



Vom Shitstorm zum Candystorm – ein „Liebesbrief“ an die Deutsche Bahn



Franzi  DB Bahn

18 January at 09:18 · 

Meine liebste Deutsche Bahn,

seit vielen Jahren führen wir nun eine abenteuerliche Beziehung. Wir haben Tiefen überstanden, in denen du sehr einengend und besitzergreifend warst und mich manchmal überraschend mehrere Stunden festgehalten hast, weil es dir nicht gut ging. Ich verstehe ja, dass dich der Winter so überrascht hat. Für uns kam er auch so plötzlich. Ich bin da ja nicht nachtragend. Auch deine Ausreden im September, wo es laut deinen Aussagen auch schon gewisse Störungen wegen Glatteis gab, habe ich schmunzelnd hingenommen. Ich bin so gerührt, dass du so viel Zeit mit mir verbringen möchtest. Als ich dich um ein bisschen mehr Freiraum gebeten habe hast du das toleriert und kamst einfach immer ein bisschen später. Pünktlichkeit ist nicht deine Stärke, das weiß ich ja. Auch darüber sehe ich meist noch hinweg.

Dass du mich jetzt aber bei klirrender Kälte fast 45 Minuten warten lässt ohne Bescheid zu sagen und dann gar nicht auftauchst, das geht nun wirklich zu weit. Stets war ich tolerant und finanzierte deine Späßchen jedes Jahr mit mehr meiner kostbaren Taler, damit unser Verhältnis nicht beschädigt wird. Ich finde es sehr schade, dass du unsere aufregende Beziehung so leichtfertig aufs Spiel setzt. Es tut mir sehr leid, aber ich denke nun wirklich über eine endgültige Trennung nach. Ich brauche jemanden an meiner Seite der zuverlässig ist, nicht nur mein Geld will und auch bereit ist auf meine Bedürfnisse einzugehen. Und ich habe so jemanden kennengelernt. Er nennt sich Opel und ist immer für mich da. Leider werdet ihr euch nicht kennen lernen.

Adieu.

Deutsche Bahn? - ich bin doch nicht blöd!

— via facebook.com



Die Bahn antwortet...



DB Bahn Hallo meine liebste Franzi ●,

es tut mir so leid. Ich weiß, dass ich in der Vergangenheit viele Fehler gemacht habe und nicht immer pünktlich bei unseren Treffen war. Dafür möchte ich mich in aller Form bei Dir entschuldigen. Ich habe die Zeit mit Dir sehr genossen. Manchmal wollte ich, dass sie kein Ende hat. Das ich manchmal anhänglich bin, weiß ich. Es fällt mir schwer loszulassen. Dass ich Dich mit dieser Zuneigung erdrückt habe, ist unentschuldigbar und mein größtes Laster. Das wir heute einen Termin hatten, habe ich total vergessen. 😞 Wo und wann waren wir verabredet? Ich schaue dann gerne einmal in meinem Terminkalender nach.

Ich kann verstehen, dass Du dich nach etwas anderem umgesehen hast. Eine Frau wie Du, bleibt natürlich nicht lange alleine, das weiß ich. Vielleicht gibst Du mir aber noch einmal die Möglichkeit, Dir zu zeigen, wie viel Du mir bedeutest. Ich werde bei unseren nächsten Treffen auch versuchen pünktlich zu sein oder bescheid zu sagen, falls ich mich verspäte.

Ich werde Dich vermissen. 😞 /mi

— via facebook.com



Andere antworten auch ... 😊



Renault Deutschland Liebe Franzi 🗨️,

diese Zeilen zu schreiben fällt mir alles andere als leicht. Wie lange habe dich davon geträumt mit Dir zusammen durch den kalten Winter zu schreiten. Mit Dir gemeinsam deine Lieblingslieder im Radio zu hören und auf Reise durch ganz Europa zu gehen. Natürlich wusste ich von deiner Beziehung zur Deutschen Bahn. Doch ich habe immer gehofft, dass Du mich in der Zeitung oder im Fernsehen siehst. Das Du nun mit diesem Opel gehst, macht mich natürlich sehr traurig. Trotzdem wünsche ich euch beiden alles Gute für die Zukunft.
@Deutsche Bahn Wenn Du jemanden zum Reden brauchst, meine Facebook-Seite ist immer offen für dich.

Dein

Renault

— via facebook.com



Opel Deutschland Liebe Franzi 🗨️,

ich bin so glücklich, dass Du Dich nach dem Ende Deiner langjährigen Beziehung so leidenschaftlich zu mir bekennt und mich all Deinen Freunden vorstellst. Auch wenn es Avancen von einem anderen Charmeur gibt, so finde auch ich: wir gehören zusammen! Ich werde Dich nie im Stich lassen, Dich immer warm halten und immer pünktlich sein.
Liebe Grüße Dein Opel

— via facebook.com





Fazit #candystorm #lovestorm 😊

- Können gezielt auch Shitstorms „versüßen“
- Es braucht mehrere Beteiligte dazu (Absprache)
- Eigene Community einbinden und auffordern
- Humorvoll und mit „Augenzwinkern“ reagieren
- Nicht langfristig erfolgreich, meist nur ein kurzer Hype
- Kann im Krisenplan vorbereitet werden
- Läuft auch mal völlig ungeplant ab ;)





Nächstes Thema:

**Erfolgreiches Employer Branding + Recruiting
am 27.4.2023**



Business Academy Ruhr GmbH

Wallstraße 2 · 44137 Dortmund

Tel: 02 31 / 700 888 30

Fax: haben wir nicht 😊

Mail: info@business-academy-ruhr.de

Web: www.business-academy-ruhr.de



facebook.com/Business.Academy.Ruhr



[Business Academy Ruhr GmbH](https://BusinessAcademyRuhr.com)



[@BARuhr](https://twitter.com/BARuhr)



youtube.com/user/BusinessAcademyRuhr



flickr.com/photos/business-academy-ruhr



[#BARuhr](https://twitter.com/BARuhr)





Wie hat es Ihnen gefallen?
Themenwünsche für Folgetermine? 😊

