

# CHANNEL OPTIMIZATION

## SOCIAL MEDIA ENGAGEMENT

### Betreuung Ihrer Social-Media-Accounts

Kaum ein Verbraucher möchte auf Web-2.0-Kanäle wie Twitter oder Facebook verzichten – auch nicht im Kontakt mit Unternehmen. Aber im Social Web sind die Kunden nicht nur Konsumenten, sondern auch Meinungsführer. Umso wichtiger ist es, diese Kanäle professionell zu betreuen.

Laut einer aktuellen repräsentativen Umfrage des Branchenverbands BITKOM zu sozialen Netzwerken 2016 sind zwei von drei Internetnutzern in sozialen Netzwerken aktiv. In der jüngeren und mittleren Altersgruppe der 14- bis 49-Jährigen liegt der Anteil der aktiven Nutzer bei 79 Prozent. Unter den 50- bis 64-jährigen Internetnutzern sind es 52 Prozent und auch in der Generation 65 Plus nutzen 38 Prozent regelmäßig soziale Netzwerke. Am häufigsten loggen sie sich bei Facebook ein: 55 Prozent nutzen Facebook aktiv. Facebook & Co. sind auch Plattformen, auf denen Verbraucher die Erfahrungen teilen, die sie mit Produkten und Leistungen gemacht haben. Damit ist der Onlinedialog im Social Web zu einem kritischen Faktor für den Unternehmenserfolg geworden. Was sich nicht ändern wird: Ob in sozialen Netzwerken oder an der klassischen Hotline, Kunden erwarten von einem Unternehmen Service.

Eine eigene Facebook-Präsenz oder ein eigener Twitter-Account bieten erhebliche Vorteile für Sie und Ihre Kunden. Die Mehrwerte aus Verbrauchersicht liegen auf der Hand: Sie können ihr Anliegen orts- und zeitunabhängig über einen kostenfreien Kanal platzieren und Ideen, Meinungen und Erfahrungen einfach mit anderen teilen. ↘



## SOCIAL MEDIA ENGAGEMENT

- Verwaltung Ihrer Social-Web-Accounts im Namen Ihres Unternehmens mit einem professionellen Social-Media-Tool
- Umfangreiches Fachwissen und große Kommunikationskompetenz unseres Teams sorgen für sichere Qualität
- Rundumservice von der Beratung bis zur Betreuung
- Mehrwert durch Analyse der Kundenanfragen

Für Ihr Unternehmen bedeutet das: Kundenzufriedenheit dank schneller Reaktion, gezielte Weitergabe von Informationen, aktive Einbindung der Kunden und enger Austausch mit ihnen, Kontaktverlagerung weg von den klassischen Kommunikationskanälen hin zur modernen Many-to-many-Kommunikation. Mit einer Full-Service-Lösung von Majorel rund um Social-Media-Accounts erschließen Sie diese Mehrwerte.

## UNSER LÖSUNGSKONZEPT

### **Beratung, Planung und Implementierung**

Unsere Spezialisten bieten Ihnen eine Rundumlösung: Von der Beratung während der Planungs- und Implementierungsphase bis zur aktiven Betreuung Ihrer Social-Media-Plattform.

### **Kommunikationsstrategie**

Wir entwickeln gemeinsam mit Ihnen eine auf Ihr Unternehmen zugeschnittene Kommunikationsstrategie, die neben einer positiven PR und einem gesteigerten Kundenerlebnis auch die Interaktion und Kommunikation zwischen Ihren Interessenten, Endkunden und Mitarbeitern fördert.

### **Aktive Betreuung Ihres Social-Media-Kanals**

Unser Team unterstützt Sie bei der Betreuung Ihres Social-Media-Kanals. Wie intensiv wir das tun, entscheiden Sie. Von einem teilweisen Support bis hin zur kompletten Betreuung ist alles möglich – Ihrem Lösungskonzept sind keine Grenzen gesetzt.

### **Nachhaltige Analyse der Kundenanfragen**

Um den Nutzen der Social-Media-Betreuung noch nachhaltiger zu gestalten, erfasst unser Reporting unter anderem die Gründe für die Kontaktaufnahme und die Anzahl der Anfragen. Die Analysekriterien legen wir gemeinsam mit Ihnen fest. So wissen Sie, was Ihre Zielgruppe aktuell bewegt.

## SOCIAL-MEDIA-BETREUUNG FÜR EINE DEUTSCHE AIRLINE

Unsere Mitarbeiter betreuen seit April 2013 die Facebook- und Twitter-Accounts einer deutschen Airline und beantworten sämtliche Posts sowie Tweets von Kunden und Interessenten, die zum Beispiel über ihre Erfahrungen an Bord oder mit dem Servicecenter berichten.

Aufgrund der hohen Sichtbarkeit der Social-Media-Kommunikation wird auch hier die Qualität großgeschrieben. Die Maßnahmen zur Qualitätssicherung umfassen unter anderem eine Sicherheitsschleife, in der Antwortposts vor Veröffentlichung nach dem Vieraugenprinzip geprüft werden. Wenn nötig, stimmen wir uns auf kurzem Weg direkt mit den Fachabteilungen unseres Auftraggebers ab.

Die eingesetzten Mitarbeiter verfügen nicht nur über ein großes Fachwissen und viel Serviceerfahrung, sondern haben auch Spaß an Social Media. Außerdem wurden sie speziell geschult, denn im sozialen Netz gelten andere Kommunikationsregeln als bei E-Mails: Die Nutzer werden geduzt, der Ton ist bewusst locker – aber immer professionell. Posts, die gegen die Netiquette verstoßen, werden von uns verborgen. Die tägliche Arbeit wird durch ein Workflow-Tool unterstützt, das den Anforderungen großer Kundenserviceorganisationen gewachsen ist.

Das Ergebnis: Seit der Facebook-Betreuung durch Majorel stieg die Anzahl der »Gefällt mir«-Klicks um mehr als 430 Prozent. Was können wir für Sie tun?

## UNSER KNOW-HOW – IHRE VORTEILE

- Kundenanliegen werden schnell identifiziert, analysiert und fallabschließend beantwortet – für zufriedene Kunden und nachhaltige Kundenbindung
- Unkomplizierte Kontaktaufnahme und zeitnahe Beantwortung des Kundenanliegens – für positive Kundenerlebnisse und Steigerung der Fan-Base
- Erweiterung der Servicekanäle, zukunftsorientierter Marktauftritt, gezielte Informationsweitergabe zu Produkten oder Angeboten.
- Reduzierung des Kontaktvolumens in den traditionellen Servicekanälen und damit Senkung der Kosten

### Über uns

Majorel schafft einzigartige Serviceerlebnisse für eine Vielzahl der renommiertesten Marken der Welt und beschäftigt weltweit rund 48.000 Mitarbeiter in 26 Ländern. Es bietet seinen Kunden sowohl klassischen Kundenservice als auch digitale Lösungen wie Social-Media- und Online-Kommunikation, Automated Interaction und Künstliche Intelligenz (KI), Analytics, Self-Service und Loyalty-Programme.

**Driven to  
go further**