



BANAUTEN

SOCIAL MEDIA LEITFADEN
FÜR MITARBEITER

2018

WWW.BANAUTEN.COM

TIPPS ZUM UMGANG MIT SOCIAL MEDIA

Social Media sind aus der heutigen Gesellschaft nicht mehr wegzudenken. Fast jeder Internetnutzer hat Social-Media-Apps auf seinem Smartphone. Unter dem Begriff "Social Media" werden Plattformen im Internet bezeichnet, die es Nutzern ermöglichen, Erfahrungsberichte oder Meinungen auszutauschen – in Schrift, Bild und Video. Solche Plattformen sind zum Beispiel Facebook, Instagram, Twitter, YouTube aber auch Blogs oder Foren.

Soziale Netzwerke eröffnen neue Wege, um mit bestehenden und potentiellen Kunden zu kommunizieren, Produkte zu präsentieren oder um sich als attraktiver Arbeitgeber vorzustellen. Und wer, wenn nicht die Mitarbeiter können ihr Unternehmen am besten in seiner Vielfalt darstellen? Mit deinen Kommentaren machst du dich automatisch zum Botschafter und trägst zur Außenwahrnehmung deines Unternehmens bei.

Daher ist es für uns als Unternehmen wichtig, das Engagement unserer Mitarbeiter auf Social Media zu fördern. Dazu gehört auch ein sicherer Umgang mit den sozialen Netzwerken, denn es gibt nach wie vor viele Unsicherheiten bei der Nutzung. Der vorliegende Leitfaden ist eine Empfehlung und gibt Hilfestellung für eine sichere Kommunikation in Social Media.

1. **Beteilige dich am Dialog.** Suche aktiv das Gespräch, beteilige dich an Diskussionen und antworte auf Fragen. Dein Expertenwissen ist Gold wert. Veröffentliche allerdings nur Beiträge mit Mehrwert. Wenn dir negative Beiträge zu deinem Unternehmen im Netz auffallen, dann leite sie an das Social Media Team weiter. Dieses kümmert sich dann um das Anliegen.
2. **Sei authentisch und transparent.** Wenn du über deine Arbeit schreibst, mache deutlich, dass du im eigenen Namen sprichst. Schreibe in der Ich-Perspektive anstatt der Wir-Form. So wird deutlich, dass du deine persönliche Meinung vertrittst. Für öffentliche Äußerungen über das Unternehmen sind ausschließlich die Geschäftsführung und die Presseabteilung zuständig.
3. **Bleibe professionell und höflich.** Setze dich sachlich und konstruktiv mit Kritik auseinander. Beschimpfe oder beleidige niemanden und lasse dich nicht provozieren. Bleibe insbesondere bei hitzigen Diskussionen gelassen und antworte nicht voreilig. Es kann sich immer um potentielle Kunden oder Geschäftspartner handeln.

4. **Sei fair und respektvoll.** Die Werte Toleranz, Respekt und Integrität gelten auch im Internet. Sei fair und respektiere andere Meinungen. Greife weder Wettbewerber noch deren Produkte an. Spreche auch in deinem Unternehmen Kritik immer zuerst persönlich an und achte auf deine Wortwahl. Ansprechpartner ist deine Führungskraft oder das Marketing / PR.
5. **Sei ehrlich.** Das gilt auch im Internet, denn hier können Fakten schnell und einfach recherchiert werden. Stelle keine Behauptungen auf, die du nicht belegen kannst. Trenne grundsätzlich Meinungen und Fakten. Gerüchte über Kollegen, Vorgesetzte oder auch über Konkurrenzunternehmen, sind fehl am Platz und können auch rechtliche Konsequenzen nach sich ziehen.
6. **Berichtige eigene Fehler.** Zu einer offenen Kommunikation gehört auch ein offener Umgang mit Fehlern. Verändere oder lösche daher keine Beiträge heimlich, wenn etwas doch nicht stimmt. Gib Fehler oder Irrtümer zu und berichtige diese nachvollziehbar und zeitnah, um Missverständnisse zu vermeiden. Auf Fehler anderer kannst du sachlich und höflich hinweisen.
7. **Behalte Geheimes für dich.** Geschäftsgeheimnisse und Internas des Unternehmens, der Partner und Lieferanten sind streng vertraulich und haben im Internet nichts zu suchen. Wenn du dich zu einem Thema äußern möchtest und dabei unsicher bist, stimme dich im Vorfeld mit deinem Vorgesetzten ab und verzichte im Zweifelsfall auf eine Veröffentlichung.
8. **Achte das Gesetz.** Klingt selbstverständlich, ist es aber oft nicht. Beachte die gesetzlichen Vorgaben zum Datenschutz-, Wettbewerbs-, und Markenrecht. Möchtest du Bilder, Texte oder Videos teilen, die nicht von dir stammen, dann hole dir vorher eine Genehmigung ein. Sind andere Personen auf Bildern oder Videos, frage vorher, ob sie mit der Veröffentlichung einverstanden sind.
9. **Schütze deine Privatsphäre.** Das Internet vergisst nichts. Einmal veröffentlicht, kann sich ein Beitrag schnell verbreiten und auch nicht ohne Weiteres komplett gelöscht werden. Sei daher auch als Privatperson professionell und überlege, wie du dich in sozialen Netzwerken darstellen möchtest. Stelle dir vor einem Post die Frage, ob dir der Beitrag auch noch in ein paar Jahren gefallen würde.
10. **Überprüfe deine Sicherheitseinstellungen.** Im Internet gibt es an vielen Stellen Gefahren. Zum Beispiel Viren, Kriminelle oder einfach Unwissen können dazu führen, dass persönliche und vertrauliche Daten öffentlich und somit für jeden sichtbar werden. Ändere daher regelmäßig dein Passwort, installiere Updates und überprüfe deine Privatsphäreinstellungen.