

Online Reputation Management

Der Ruf einer Person, eines Unternehmens oder eines Produktes in den digitalen Medien wird unter dem Begriff Online Reputation zusammengefasst.

Gehen Sie davon aus, dass die meisten Geschäftspartner und Kunden Sie per Suchmaschine im Internet suchen. Oft erfolgt diese Recherche schon vor dem ersten direkten Kontakt.

Das **Online Reputation Management**, kurz **ORM**, hat die Aufgabe, den medialen Ruf in die richtigen Bahnen zu lenken. Ziel ist es, die Inhalte im Netz unter Kontrolle zu haben.

Das **ORM** soll vor allem eine informative Online-Präsenz sicherstellen und bei irreführenden Darstellungen effektiv gegensteuern.

Sie selbst kennen Ihre Produkte oder Dienstleistungen am besten.

Daher sollten Sie es auch sein, die über Nutzen, Service, Vorteile und Alleinstellungsmerkmale berichten. Wenn dies Dritte übernehmen, ist die Gefahr groß, dass Fehlinformationen oder -interpretationen als Fakten präsentiert werden. Ihr Unternehmen erscheint dann in einem unnötig schlechten Licht.

Falsche Informationen und negative Berichte sind nur zwei der Gründe, warum Sie Ihr Reputationsmanagement äußerst sorgfältig umsetzen sollten. Für Ihren Erfolg ist wesentlich, dass Sie in den Suchmaschinen unter den ersten Ergebnissen erscheinen. Sonst bevorzugen die Nutzer schnell die höher rankende Website

der Konkurrenz.



Deshalb ist das Reputationsmanagement als dauerhafte und regelmäßige Aufgabe zu betrachten.

Überwachen Sie Suchergebnisse in den Online-Medien kontinuierlich. Nur so können Sie schnell und zielgerichtet auf Veränderungen reagieren, welche die Außendarstellung Ihres Unternehmens schädigen könnten.

So funktioniert ORM – Schritt für Schritt:

- Suchbegriff in die Suchmaschinen eingeben
- Suchergebnisse kontinuierlich kontrollieren
- bei negativen oder falschen Angaben gegensteuern

Beim Gegensteuern ist Fingerspitzengefühl und Erfahrung erforderlich. Die Aufforderung, Beiträge und Statements zu entfernen, hat selten Erfolg. Selbst nach dem Löschen bleiben die unliebsamen Texte oder Bewertungen noch auffindbar, zum Beispiel im Cache oder durch die Langzeit-Archivierung bei Internet Archive. Der Versuch, rufschädigende Rezensionen zu unterdrücken, kann genau den gegenteiligen Effekt bewirken. Es besteht die Gefahr, dass solche Beiträge infolge der Korrektur-Bemühungen erst recht Aufmerksamkeit bekommen.

Online-Reputationsmanagement ist sowohl für Unternehmen als auch für Einzelpersonen und in der Politik wichtig. Ob

drohender Lebensmittelskandal, Beurteilung eines Bewerbers oder öffentliche Wahrnehmung vor einer Wahl – in vielen Fällen kommt dem Ruf in den digitalen Medien eine zentrale Bedeutung zu.

Basis für geschäftliche Erfolge



Ein saubere Online-Reputation fördert Ihren Erfolg als Unternehmen, denn sie beeinflusst Kaufentscheidungen. Positionieren Sie nutzbringende Inhalte in den verschiedenen Kanälen der Social Medien. Präsentieren Sie sich Kunden, Mitarbeitern, Partnern, Kontakten, Followern und Freunden als kompetenter Ansprechpartner.

Begegnen Sie Ihren Kunden im Web auf Augenhöhe. Natürlich kann es passieren, dass Kunden negative Rezensionen und Beschwerden veröffentlichen. Dann sind Ihr Können, Ihre Kompetenz und Ihr Fingerspitzengefühl besonders gefragt.

Sehen Sie es positiv: Ein guter Ruf im Internet kann Karrierechancen erhöhen, die Loyalität Ihrer Mitarbeiter intensivieren, eine bessere Kundenbindung bewirken und die

Verkaufszahlen steigern. Ihre Verhandlungsposition ist deutlich besser, wenn sie auf lobende Bewertungen verweisen können.

Reputation Marketing: Das Kundenfeedback zählt



Im Rahmen des Reputation Managements werden Kundenfeedbacks im Web und in den Social Medien überwacht, analysiert und ausgewertet. Folgen muss eine zügige und angemessene Reaktion.

Aufgabe des Reputation Marketings ist es nun, ein negatives Käuferlebnis aufzugreifen, serviceorientiert zu reagieren und dadurch eine positive Endbewertung zubekommen. Anders gesagt: Verwandeln Sie Ihre Kritiker in zufriedene Kunden.

Reputation Marketing ist in Zeiten von Social Media eine enorme Chance für Unternehmen. Auf Facebook, Twitter, Instagram und YouTube – um nur einige zu nennen – sollten Sie die Möglichkeiten des Reputationsmarketings gezielt einsetzen. Geben Sie zufriedenen Partnern und Kunden die Möglichkeit, positive Meldungen über Ihr Unternehmen, Ihre Marke und Ihre Produkte zu verbreiten. Dafür müssen Sie aber eine stets aktuelle und optimal aufbereitete Präsenz im Web und in den Social Medien zeigen.



Online Reputation Management – ein Fall für Profis

*Setzen Sie sich mit authentischem Content gekonnt in Szene!
Denn darum geht es beim Reputationsmanagement.*

Im Web und in den Social Medien entscheiden Bruchteile von Sekunden über einen gehobenen oder gesenkten Daumen. Nutzen Sie die Chance, auch mit Kritikern in einen Dialog zu kommen. Ein besseres Frühwarn-System ist kaum vorstellbar. Lesen und verstehen Sie, wo Risiken oder Probleme lauern. Viele können bei rechtzeitigem Erkennen noch abgewendet werden.

Greifen Sie auf die professionelle Hilfe und langjährige Erfahrung entsprechender Online Reputation Management Agenturen zurück. Verwandeln Sie die Risiken eines pflegeintensiven Online-Rufs in die Chance, Ihr Unternehmen zukunftsgerichtet in den digitalen Medien zu positionieren.

Eine ORM-Agentur hilft Ihnen dabei, relevante Inhalte herauszufiltern, zielgruppengerecht aufzubereiten und in den Online-Medien optimal zu platzieren. Das fängt bei Ihrer Website an und reicht über einen eigenen Blog oder Blogbeiträge und YouTube-Videos bis hin zu Postings und Bildern in den Social Medien. Zeigen Sie sich mit der professionellen Hilfe einer Online Reputation Management Agentur von Ihrer besten Seite!

***Ein Beitrag von Saleema Schönwald
Leiterin – Online Business Performance***

city-map Stade

Bei Fragen rund um der Optimierung Ihrer Website wenden Sie sich gerne an uns. city-map Stade – Ihre Internet-Agentur