



HANDELS-, INDUSTRIE-,
HANDWERKS- UND LAND-
WIRTSCHAFTSKAMMER

CAMERA DI COMMERCIO,
INDUSTRIA, ARTIGIANATO
E AGRICOLTURA DI BOLZANO



PARTNER DER WIRTSCHAFT AL SERVIZIO DELL'ECONOMIA

Kundenkontakt halten: Wie Sie jetzt bei Ihrem Kunden Präsenz zeigen

#stayconnected

#staysafe

Teil 2 - In dieser Ausgabe informieren wir Sie über:

→ **Google My Business**

→ **WhatsApp Business**

Die sozialen Medien sind derzeit die Ladentür zum Kunden. Sie bieten diesen viele verschiedene Möglichkeiten, um Informationen in Erfahrung zu bringen, oder Produkte und Dienstleistungen erlebbar zu machen. Kunden wollen die aktuellen Informationen in kürzester Zeit recherchiert haben, egal ob es sich um geänderte Öffnungszeiten, Abhol- und Lieferdienste oder einfach um eine Kontaktmöglichkeit handelt.

Unternehmen sind gezwungen, neue Wege zu gehen, um auf dem Markt auch in Zukunft bestehen zu können. Umdenken ist angesagt. Die Digitalisierung liefert dafür zusätzliche Informations- und Vertriebskanäle. In vielen Fällen ist der **digitale Kundenkontakt** die einzige Möglichkeit, mit den Kunden in Verbindung zu bleiben. Dabei ist es wichtig, die



Abbildung 1 ©2021 Shutterstock

eigene Zielgruppe zu definieren und die digitalen Kanäle zu bestimmen, über welche man sie erreichen kann. Die Herausforderung besteht nicht darin, neue Kunden zu gewinnen, sondern bestehende zu halten.

Kunden wünschen sich gerade in diesen Zeiten Präsenz auf digitalen Kanälen und erwarten eine zeitnahe Rückmeldung von Seiten der Unternehmen. Die Notwendigkeit besteht darin, den eigenen Service in der gewohnten Qualität den Kunden trotz Geschäftsschließung zu bieten.



Ein guter Kundenkontakt ermöglicht letztendlich eine **langfristige Bindung**, auch nach der Coronakrise!

Folgend präsentieren wir Ihnen Möglichkeiten und Ideen, wie Sie trotz mangelndem persönlichen Kontakt mithilfe von Social-Media die Kommunikation mit Kunden aufrechterhalten.

- **Google My Business:**

Google My Business ist ein kostenloses Tool, mit welchem Unternehmen die Möglichkeit haben, ein **Profil des eigenen Betriebes und dessen Tätigkeiten** zu erstellen. Kunden erhalten somit in der Google Suche und auch auf Google Maps mit nur einem Blick wertvolle Informationen wie z. B. Standort, Adresse, Telefonnummer oder Geschäftszeiten. Auch Kurzbeschreibungen, Fotos oder ein Link zur eigenen Webseite können eingefügt werden.

Mit der Google My Business App können Sie Ihr Profil schnell und einfach verwalten. Eventuelle Änderungen von Öffnungszeiten oder Aktionen, wie Lieferservices und Hauszustellungen, Angebote oder auch Veranstaltungen können laufend den eigenen Kunden kommuniziert werden.

Die App ermöglicht es zudem, auf Bewertungen, Anfragen oder Nachrichten von Nutzern schnell zu reagieren. Eine hohe Interaktion erhöht die Kundenzufriedenheit und schafft Vertrauen beim Kunden.

Ein Profil bei Google My Business erhöht Ihre Visibilität und signalisiert potenziellen Kunden Seriosität.



Abbildung 2 ©2021 Shutterstock

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Links:

- [Leitfaden](#)
- [Anleitung zur Anmeldung](#)



- **WhatsApp Business:**



Abbildung 3 ©2021 Shutterstock

WhatsApp ist der Kommunikationskanal Nummer Eins in der Krise - und das über alle Altersgruppen hinweg. WhatsApp Business ist eine kostenlose App und eignet sich besonders für kleinere Unternehmen. Anhand dieser können zum Beispiel kostenlose Anrufe, kostenlose internationale Nachrichten, Gruppenchats und

das Versenden von Offline-Nachrichten durchgeführt werden. Kunden, die eine Anfrage oder Bestellung über WhatsApp Business senden, erwarten eine zeitnahe Antwort. Nutzen Sie deswegen automatisierte, benutzerdefinierte Nachrichten, um Zeit zu sparen und zeitnah zu reagieren. Beispielsweise kann eine **automatisierte Begrüßungs- oder Abwesenheitsnachricht** eingerichtet werden.

Über den eigenen WhatsApp-Status kann man Links, Fotos, Videos oder Texte veröffentlichen, die 24 Stunden einsehbar sind. Der eigene Status eignet sich besonders gut, um auf Aktionen aufmerksam zu machen, einen Blick hinter die Kulissen zu gewähren, Veranstaltungen anzukündigen, Ideen für Geschenke zu teilen, geänderte Öffnungszeiten mitzuteilen, oder über den eigenen Lieferservice zu informieren.

[Erklärvideo](#): „WhatsApp Business Profil erstellen“:

Für weitere Informationen: digital@handelskammer.bz.it

In der nächsten Ausgabe erhalten Sie mehr Informationen zu Facebook, YouTube und Twitter.