

(/)

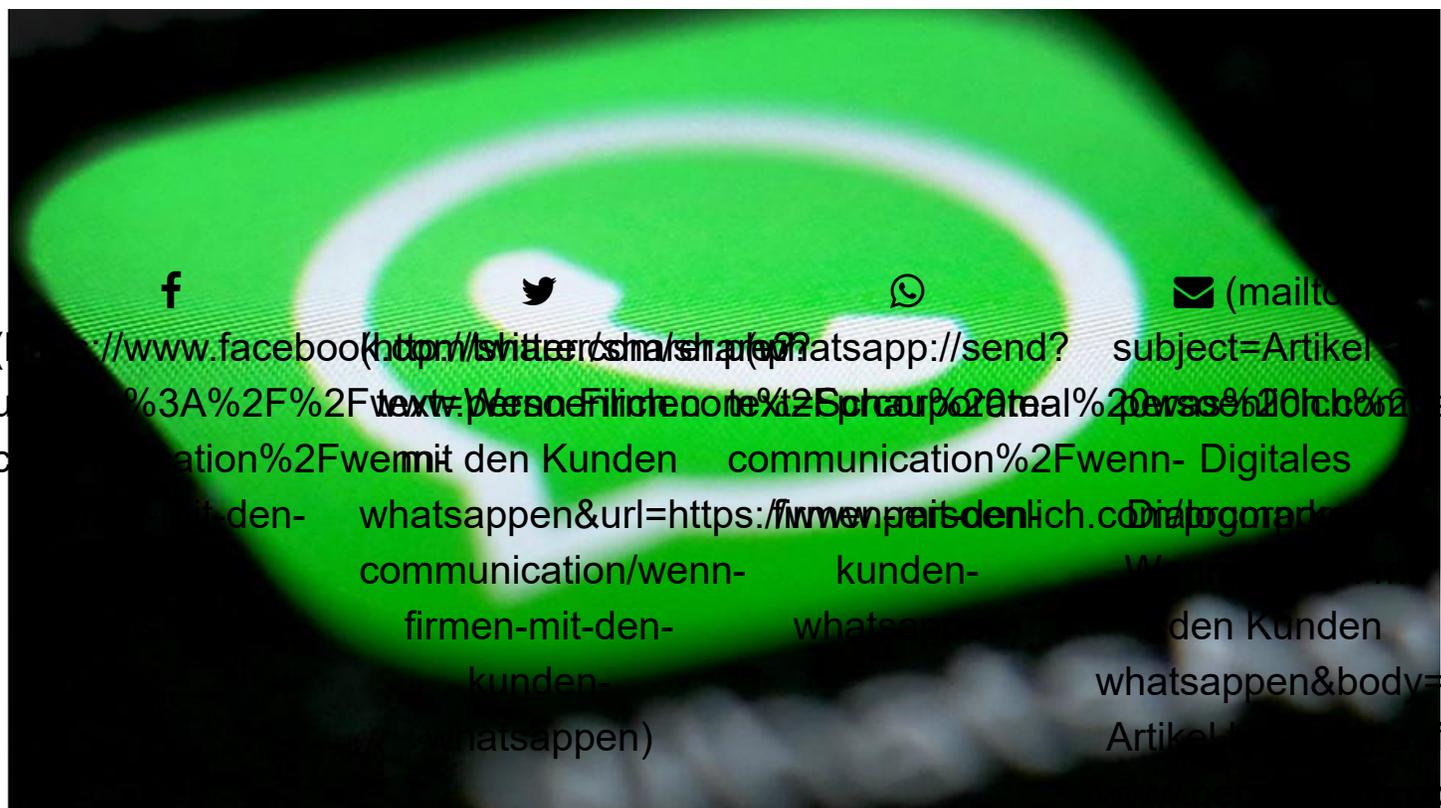
03.06.2018



Digitales Dialogmarketing

Wenn Firmen mit den Kunden whatsappen

Für Feedback aus der Community, als Servicekanal, fürs Recruiting oder um erste Kundenkontakte aufrechtzuerhalten: Immer mehr Firmen nutzen den Messenger. Auch Radio SRF 3 setzt nun auf Whatsapp, genauso «20 Minuten», Coop, ABB oder die «Financial Times».



Dank dem Netzwerk-Effekt: Besonders in Europa hat sich Whatsapp unter den Messenger-Apps durchgesetzt. (Bild: Keystone/DPA/Martin Gerten)

von Edith Hollenstein

https://www.persoelich.com/prcorporate-communication/wenn-firmen-mit-den-kunden-whatsappen)

der weitverbreitetsten Kommunikations-Apps auch dafür zu nutzen, da dies zum Alltag vieler Menschen gehören», sagt Michael Cyriax, Leiter der Webredaktion, auf Anfrage von persoenlich.com.

Zudem runde Whatsapp den Mix an Möglichkeiten der Kontaktaufnahme – neben Mail, Telefon, SRF-3-App und die Social Channels – ab, und sie löst ein Stück weit die «SMS ins Studio» ab. Und noch ein grosser Vorteil: «Die sichtbare Tendenz, dass viele Whatsapp-User sich Audionachrichten senden, ist für uns natürlich Gold wert. Dort haben wir immer mehr Audio-Inputs, die wir direkt auf den Sender nehmen können», sagt Cyriax.

Teil des Community-Managements

Abonnieren kann man Radio SRF 3 über Whatsapp derzeit noch nicht. Nutzer können also auf diesem Kanal keine News oder Sendungshinweise erhalten. Die App ist vielmehr ein Feedback-Kanal: «Wir nutzen sie im Moment nur als Pull-Medium, dass unsere Hörer und User ihre Inputs an uns senden können», sagt Cyriax.

Dabei lässt sich das Volumen bis zu einem gewissen Grad steuern. Wenn Moderatoren am Sender aufrufen, gibt es viel Feedback, sonst weniger. «Da es Teil des Austauschs mit unserer Community ist, ist es nicht mehr Aufwand. Wir versuchen auch, möglichst jede Rückmeldung der User zu beantworten», so Cyriax. Auch «20 Minuten» hat einen solchen Dienst. Angesprochen sind vor allem Leserreporter. Sie sollen «Fotos und Videos direkt per Whatsapp in die Redaktion schicken», heisst es auf www.20min.ch (<http://www.20min.ch/community/stories/story/Etwas-gesehen--Schicks-ims-auf-communication-%2Ewenn-mit-den-Kunden-communication-%2Ewenn-Digitales-WhatsApp-30037620>), und weiter: «Nie war es einfacher, deine Story mit uns und der ganzen Schweiz zu teilen».

Daneben kann Whatsapp in der Unternehmenskommunikation zu anderen Zwecken verwendet werden. Vier Beispiele:

1. Informationskanal (ähnlich wie E-Mail-Newsletter)

Die Hairstyling-Marke got2b lancierte Mitte Januar 2015 einen Service mit <https://www.persoenlich.com/communication/wenn-firmen-mit-den-kunden-whatsappen> Listen. Darüber konnte das Unternehmen ähnlich wie bei einem Newsletter Neuheiten und weitere Angebote mitteilen, wie die auf Online-Marketing spezialisierte Firma Xeit in einem [Whitepaper über Whatsapp-Kommunikation](https://www.xeit.ch/wissen/studien/whitepaper-whatsapp-marketing/) (<https://www.xeit.ch/wissen/studien/whitepaper-whatsapp-marketing/>) beschreibt.

Ähnlich funktionierte die Coop-Adventskalender-Promo, der Newsticker vom «Dschungelcamp» oder Kanäle von Medienmarken wie Sky News (<https://sport.sky.de/artikel/hol-dir-unseren-whatsapp-service/11023315/33896>), «Financial Times» (<https://www.ft.com/ftwhatsapp>) oder «Frankfurter Allgemeine Zeitung» (<http://www.faz.net/aktuell/news-des-tages-per-whatsapp-telegram-und-facebook-messenger-15121790.html>). Wichtig dabei: Die Inhalte müssen relevant und spannend sein. Und knapp formuliert, noch knapper als bei E-Mails. Sonst ärgern sich die Empfänger und tragen sich wieder aus.



 https://www.facebook.com/whatsapp (https://www.facebook.com/whatsapp)	 https://twitter.com/whatsapp (https://twitter.com/whatsapp)	 https://www.whatsapp.com (https://www.whatsapp.com)	 (mailto:?) subject=Artikel auf u=https%3A%2F%2Fwww.persoelich.com%2Fcommunication%2Fwenn-firmen-mit-den-kunden-whatsappen%2F communication%2Fwenn-firmen-mit-den-kunden-whatsappen communication/wenn-firmen-mit-den-kunden-whatsappen Wenn Firmen mit den Kunden whatsappen&body=Artikel habe ich auf www.persoelich.com gefunden: https://www.persoelich.com/communication/wenn-firmen-mit-den-kunden-whatsappen
---	--	---	---

