

4.6.4 Bedanken Sie sich

Ein User schreibt Ihnen auf der Facebook-Seite, dass er von Ihrem Produkt begeistert ist? Bedanken Sie sich bei ihm und zeigen Sie, dass Sie sich über das Kompliment freuen. Ein User postet Kritik auf Ihrer Facebook-Seite? Bedanken Sie sich – und zwar allein schon für das Feedback. Der User müsste sich ja nicht den Aufwand machen, Sie über einen Mangel zu informieren. Zeigen Sie dem User, dass Sie diesen Aufwand wertschätzen, da Sie sonst nie davon erfahren hätten und dadurch vielleicht sogar einen Kunden verloren hätten.

Demut ist eine Eigenschaft, die gerade bei Unternehmen auf Facebook gut ankommt. Nehmen Sie Ihre Fans nicht für selbstverständlich, sondern bedanken Sie sich zwischendurch auch mal dafür, dass Ihre Fans Ihre Fans sind und diese mit Ihnen interagieren. Im Grunde sind ja auch nicht Sie für Ihren Erfolg auf Facebook verantwortlich, sondern Ihre Fans.

4.6.5 Jubelpostings

Feiern Sie das Erreichen bestimmter Fanzahlen mit einem Posting und zeigen Sie Ihren Fans damit, dass sie Teil einer wachsenden und lebendigen Community sind und etwas zu Ihrem Erfolg beitragen. Diese Postings sind auch eine ideale Gelegenheit, um sich zu bedanken – für die Treue, die interessanten Diskussionen, die vielen Likes oder einfach nur fürs Fansein.