

NEUE KOMMUNIKATIONSWEGE BEI FACEBOOK



Veröffentlicht am 26. August 2015 von Catharina

UPDATE vom 04.09.2015:

So schnell wie eine Facebook-Fanpage den Button der hohen Reaktionsfreudigkeit erlangen kann, so schnell kann dieser auch wieder verschwinden. Wir haben auf der Facebook-Fanpage der Media Company festgestellt, dass wenn Sie eine Woche lang mal keine Nachrichten auf Facebook erhalten sollten, auf die Sie antworten können, der Button der hohen Reaktionsfreudigkeit wieder weg ist. Kommunizieren Sie und pflegen Sie die Kontakte zu Ihren Kunden.



Facebook fördert jetzt den Dialog zwischen Unternehmen und Kunden. Massen an Menschen besuchen regelmäßig eine Facebook-Fanpage, u.a. auch Ihre. Ihre Kunden informieren sich über Neuigkeiten oder über Ihre Produkte. Für Facebook war dies Grund genug, um ein neues Tool (Werkzeug) vorzustellen. Neue Kommunikationswege bei Facebook gibt es mit dem "Page Messaging", hiermit können Ihre Kunden direkt private Nachrichten an Sie schicken. Als Gegenzug dazu, erhalten Sie als Unternehmen mit diesem Tool auch neue Möglichkeiten, die Anfragen besser zu organisieren und zu beantworten.

NEUE KOMMUNIKATIONSWEGE BEI FACEBOOK:

Der Button: „Send Message“ ist jetzt auf lokal geschalteten Anzeigen auf Facebook zu sehen, so ist die direkte Verbindung zwischen Kunden und Unternehmen nur noch einen Mausklick weit entfernt. Nach dem Klick auf den Button (Call-to-Action-Button) öffnet sich dann sofort das Fenster zum Facebook-Messenger. Somit hat Ihr Kunde die Möglichkeit, Ihnen direkt eine Anfrage zum jeweiligen Produkt aus der Anzeige zu stellen.

Weitere Erleichterung

Facebook möchte zudem auch das Antworten auf Kommentare erleichtern. Sie als Unternehmen sollen bald die Möglichkeit bekommen, durch einen Button, der unter jedem Kommentar erscheinen wird, sofort eine private Konversation mit dem Kunden zum jeweiligen Kommentar zu starten.

Der Button der hohen Reaktionsfreudigkeit bei Nachrichten

Des Weiteren bietet Facebook Ihren Besuchern jetzt die Sichtbarkeit Ihrer Reaktionsfreudigkeit an, d.h. wie schnell Sie bei der Beantwortung von Nachrichten Ihrer Kunden sind. Sie fragen sich bestimmt schon, wie Sie diesen Button auf Ihrer Facebook-Fanpage unter dem Titelbild angezeigt bekommen? Das Team der Media Company liefert Ihnen die Antwort:

Um den Button der hohen Reaktionsfreudigkeit angezeigt zu bekommen, muss Ihre Facebook-Fanpage in sieben aufeinander folgenden Tagen die folgenden Bedingungen erfüllen:



- Sie antworten auf 90% Ihrer Nachrichten
- Sie halten eine Antwortzeit von 5 Minuten für Ihre gesendeten Nachrichten ein

Wenn Ihre Facebook-Fanpage dieses Symbol dann einmal erlangt hat, ist für alle sichtbar, dass Ihre Facebook-Fanpage eine hohe Reaktionsfreudigkeit bei Nachrichten hat. Dabei ist zu beachten, dass nur Seiten, die Personen erlauben, die Seite zu kontaktieren, über diese Angaben zur Reaktionsfreudigkeit verfügen.

Sollten Sie Fragen dazu haben, kontaktieren Sie uns.

Screenshot: Facebook-Fanpage der Media Company