

# RICHTIGER UMGANG MIT UNZUFRIEDENEN FACEBOOK FANS



*Veröffentlicht am 31. August 2011 von Theresa*

Einer der Gründe, weshalb einige Unternehmen sich noch immer gegen eine eigene Facebook Fanpage aussprechen, ist der, dass sie Angst vor negativen [...]

Einer der Gründe, weshalb einige **Unternehmen** sich noch immer gegen eine eigene [Facebook Fanpage](#) aussprechen, ist der, dass sie Angst vor **negativen Kommentaren** haben. In unserem Beitrag [„Negative Kritik auf Facebook – Wie geht man damit um?“](#) haben wir Ihnen bereits einige Tipps zum richtigen **Umgang** mit negativem Feedback gegeben. Hier finden Sie nun noch ein paar weitere **Hilfestellungen**, wie Sie richtig mit unzufriedenen [Facebook](#) Fans umgehen können.

## **Seien Sie geduldig und verständnisvoll!**

Sie haben einen negativen Kommentar auf Ihrer Facebook Fanpage? Ein Kunde beschwert sich über schlechten Service? Wenn Sie sich mit unzufriedenen Kunden oder Fans auseinandersetzen, halten Sie sich zunächst einmal vor Augen, dass Sie selbst einen viel besseren **Einblick** in Ihr Unternehmen, Ihre Produkte und Ihren Service haben. Versetzen Sie sich also in die Lage Ihres Kunden bzw. Ihrer Fans. Dadurch sehen Sie, ob die **Kritik** berechtigt ist und können Ihre Kunden vielleicht besser verstehen. Egal, ob der Fehler nun bei Ihnen liegt oder nicht, mit einer einfachen **Entschuldigung** können Sie bereits große Abhilfe schaffen. Verwandeln Sie unzufriedene Fans in treue Kunden.

## **Beantworten Sie den Kommentar!**

Auf Kommentare, negative wie positive, sollten Sie **antworten**. Es bringt nichts, den negativen Kommentar einfach zu ignorieren oder gar zu löschen. Antworten Sie direkt auf der Pinnwand auf die Kritik, dann zeigen Sie Ihren Fans, dass Sie sie ernst nehmen und sich mit **Problemen auseinandersetzen**. Außerdem geben Sie anderen Usern die Möglichkeit, sich zu dem Problem zu äußern. Diese haben vielleicht eine ganz andere Meinung und können dem negativen Kommentar dadurch „den Wind aus den Segeln nehmen“. Und auch durch negative Kommentare können Sie wertvolles **Feedback** für Ihr Unternehmen und Ihre Produkte bekommen.

## **Nutzen Sie Facebook, Twitter und Co. also und [„Haben Sie keine Angst vor Social Media!“](#)**