

Was bringen Facebook & Co?

Social-Media-Serie, Teil 4:

Instrumente und Plattformen für erfolgreiches Arbeiten

Worms. Ihr Kunde informiert sich im Netz rund ums Thema Urlaub und Reisen. Auch am Counter wird Social Media täglich im Büroalltag genutzt, um sich zu informieren und das eigene Wissen zu erweitern. Die so genannten Wissens-Communities bieten Ihnen dazu oftmals genau die richtige Anlaufstelle.

Wissens-Communities sind Anwendungen wie Foren, Blogs, Wikis oder Bookmarking-Dienste, in denen sich auch Ihr Kunde informiert oder gar schreibt. Beteiligen Sie sich an bestehenden Dialogen.

Forum: In bestehenden Foren zu partizipieren macht durchaus Sinn, denn dort ist Ihr (potenzieller) Kunde unterwegs und stellt Fragen an andere Nutzer. Wetten, dass Sie eine gute Antwort auf viele Reisefragen haben?!

Ein eigenes Forum zu betreiben macht für ein einzelnes Büro in der Regel keinen Sinn. Auch ein Unternehmenseintrag in Wikipedia ist an bestimmte Richtlinien gekoppelt. Diese erfüllt ein einzelnes Reisebüro



Unser Gastautor Michael Faber hat sich mit seiner Firma Touristik Consulting auf Social Media spezialisiert

nur schwerlich, obschon **Wikipedia** ein überaus interessantes Medium für eine Verlinkung wäre, denn bei vielen Suchantworten steht Wikipedia an den ersten Stellen. Neben Wikipedia bieten Wikivoyage und Wikitravel relevante Einträge für Touristiker und Reisende.

Unter **Bookmarking-Diensten** versteht man eine Community, in der Sie einzelne Weblinks als Ihre Lesezeichen oder Favoriten ablegen kön-

nen. Von jedem Computer können Sie sich einloggen und auf Ihre Lesezeichen zugreifen. Der eigentliche Vorteil liegt aber darin, dass Bookmarking-Dienste wie zum Beispiel Mister Wong der jeweiligen Website einen wertvollen Link setzen, der der Website zur besseren Platzierung in Suchmaschinen helfen kann.

Ein sehr gutes und lohnenswertes Instrument für Reisebüros sind **Weblogs** auf der eigenen Homepage. In diesem Online-Tagebuch können Sie unter anderem Reiseberichte einstellen und über Neuigkeiten aus Ihrem Büro erzählen und den Kunden ständig up to date halten. Blog-Software wie Wordpress wird von Google geliebt und macht eine gute Platzierung zu verschiedenen Bereichen wahrscheinlich.

Fazit: Blogs können für Reisebüros ein hervorragendes Kundenbindungsinstrument sein und helfen zudem bei der Platzierung in Suchmaschinen!

Michael Faber