

Die acht Spielregeln zur erfolgreichen Nutzung von WhatsApp in der externen Unternehmenskommunikation

Artikel von Svenja Bauer

Wann haben Sie zuletzt eine SMS versendet? Vermutlich ist dies schon eine Weile her oder hat extrem an Häufigkeit verloren. In Deutschland sank die Zahl der verschickten SMS in den letzten Jahren von 59,8 Mrd. auf nur noch 12,7 Mrd. pro Jahr.¹

Mittlerweile zählt allein der Instant-Messaging-Dienst WhatsApp 34 Millionen täglich aktive Nutzer in Deutschland.² Und obwohl jeder fünfte Deutsche offen dafür ist, über WhatsApp mit Unternehmen in Kontakt zu treten, wird WhatsApp derzeit von den meisten Unternehmen nicht als Kommunikationsmedium in Richtung Kunde genutzt.³ Dabei könnten folgende Bereiche der externen Unternehmenskommunikation mit WhatsApp abgedeckt werden:

- Ω Kundenservice- und beratung
- Ω Recruiting und Employer Branding
- Ω Newsletter-Abonnements
- Ω Terminvereinbarung und Reservierungen

Wenn man WhatsApp nutzt, sollten die folgenden acht Spielregeln beachtet werden, um erfolgreich via WhatsApp mit den Kunden zu kommunizieren:

1. **Schnelle Reaktionszeiten!**

Die Nutzung von Messenger-Diensten ersetzt mittlerweile teilweise das persönliche Gespräch bzw. Telefonat. Daher ist der Chat-Charakter mit hoher Taktfrequenz wichtig, um den Bedürfnissen der Kunden zu entsprechen.

2. **Kurze, prägnante Inhalte!**

WhatsApp wird als Medium „nebenbei“ konsumiert – In der Bahn, beim Fernsehen, während der Arbeit. Die Inhalte sollten kurz und prägnant formuliert sein. Komplexere Inhalte sollten in Form eines Links hinterlegt sein, auf dessen Inhalte in einem kurzen Claim hingewiesen wird.

3. **Emojis nutzen!**

Emojis sind bei den WhatsApp-Nutzern sehr beliebt und sollten sinnvoll in die Inhalte einbezogen werden! Schließlich wird eine bildliche Information 60.000-mal schneller verarbeitet als Text.

4. Kurze Videos, Bilder komprimieren!

Videos sollten möglichst kurzgehalten und Bilder komprimiert werden, um die mobilen Daten des Kunden nicht zu belasten.

5. Kein Spam!

Ein Faktor für die Beliebtheit von WhatsApp ist, dass der Messenger komplett werbefrei ist. Daher sollten Push-Nachrichten nicht zu häufig versendet werden, damit die Inhalte den Kunden nicht stören und dieser sie als Spam einordnet und den Kontakt wieder löscht.

6. Feedback annehmen und umsetzen!

WhatsApp bietet den Vorteil, dass die Kunden in ihrem Alltags-Kommunikationsmedium weniger Hemmungen haben, Feedback zu geben. Dieses Feedback sollte man nutzen um die User Experience zu verbessern.

7. Professionell arbeiten und Datenschutz beachten!

Bei der Nutzung von WhatsApp in der externen Unternehmenskommunikation gibt es einige datenschutzrechtliche Aspekte, die zu beachten sind – „Einfach mal mit dem eigenen Smartphone ausprobieren“, geht natürlich nicht. Es müssen professionelle Systeme implementiert werden, bei denen die Daten der Kunden datenschutzkonform verarbeitet werden.

8. Der Kunde im Drivers Seat!

Grundsätzlich sollte man bei der Kommunikation über WhatsApp dem Kunden das Gefühl geben im Drivers Seat zu sitzen. Der Kunde sollte die Informationen, die ihn interessieren über WhatsApp anfragen und daraufhin die für ihn relevanten Angebote erhalten.

Möchten Sie WhatsApp in der externen Unternehmenskommunikation nutzen? Gerne unterstützen wir Sie dabei solche Konzepte zu entwickeln und einzusetzen. Wir helfen Ihnen gerne weiter! Sie erreichen uns via E-Mail unter svenja.bauer@anxo-consulting.com oder telefonisch unter 06192 402 69 15.

ANXO. Wir verändern Ihre Welt.

Quellen:

¹ Statista. 2018.

² Social Media und Messenger – Nutzerzahlen in Deutschland 2018. Christian Buggisch. 02.01.2018.

³ WhatsApp im Kundenkontakt. YouGov Deutschland GmbH. 2017.