



Checkliste **Social-Media**

Strategie und Vorbereitung

- ✓ haben Sie ein strategisches Konzept für Krisenkommunikation?
- ✓ haben Sie ein strategisches Konzept für Social Media?

Rollen klar verteilen und Strukturen vorgeben

- ✓ sind im Krisenfall die Rollen verteilt?
- ✓ haben Sie genügend personelle Ressourcen?
- ✓ sind die internen und externen Kommunikationswege festgelegt?
- ✓ existiert ein Notfall-Plan, der das Vorgehen in Krisen-Fällen beschreibt?

Aktiv kommunizieren

- ✓ kommunizieren Sie regelmässig?
- ✓ findet eine fortlaufende Pflege der Kundenbeziehung in Social Media statt?
- ✓ wird über bewusst gewählte Social-Media-Kanäle kommuniziert?
- ✓ haben Sie Social-Media-Guidelines mit grundlegenden Verhaltensgrundsätzen?

Aktiv zuhören

- ✓ nutzen Sie ein Social-Media-Monitoring-Tool, um das Geschehen online zu verfolgen?
- ✓ werten Sie die erfassten Daten regelmässig aus?
- ✓ nehmen diese Ergebnisse Einfluss auf nachfolgende Entscheidungen?