

Shitstorms meistern: Die 10-Schritte-Strategie

1. Krisenhandbuch entwickeln

- Welche Begriffe monitoren wir konstant?
- Welches Tool nutzen wir dazu?
- Wie reagieren wir auf welche Menge von Kritik in sozialen Netzwerken?
- Ab wann behandeln wir Kritik als Shitstorm?
- Welche Personen werden im Shitstorm als Kernteam aktiv?
- Wer muss immer auf dem Laufenden gehalten werden?
- Wie sollen sich die anderen Mitarbeiter verhalten?
- Haben wir vorformulierte Mustertexte, um schnell reagieren zu können?
- Wurde das Krisenhandbuch rechtlich überprüft?

2. Schnell reagieren: Problem in einem Statement anerkennen und Publikum informieren, dass wir der Sache auf den Grund gehen

3. Message festlegen

- Kritik überprüfen und dazu Stellung beziehen - im Zweifel immer entschuldigen
- Message von allen Social Media Mitarbeitern vertreten lassen

4. Stellungnahme für Community und Journalisten veröffentlichen und an prominenter Stelle fixieren

5. Vorgeplante Posts abschalten

6. Sich mit dem Anliegen auseinandersetzen

- Anschuldigungen, Behauptungen und Argumente der Kritiker gruppieren
- Für jede Kategorie von Anliegen und/oder Nutzertyp differenzierte Antwort entwickeln und relevante Informationen zusammenstellen

7. Diskussion moderieren

- Auf Beiträge der Nutzer mit passender Antwort reagieren - sich dabei kurz halten: niemals mehr als dreimal antworten
- Nutzer zu externen Informationen und Diskussionsplattformen weiterleiten
- Regeln für einen konstruktiven Umgangston aufstellen und auf rechtswidrige Äußerungen des Publikums adäquat reagieren

8. Informationen und Ansprechpartner auf einer Microsite zentral bereitstellen und den Stand der Dinge laufend aktualisieren

9. Rechtslage im Blick behalten und juristischen Experten informieren

10. Den Shitstorm auswerten

- Entwicklung der Krise nachvollziehen
- Alle Beiträge speichern
- Entwicklung des Webseitentraffics analysieren
- Entwicklung der Fan- und Followerzahlen analysieren
- Brauchbarkeit des Krisenhandbuchs bewerten
- Interne Kommunikation während der Krise beurteilen
- Sich persönlich bei befürwortenden Nutzern bedanken

