

Bernd Schmitt

Freunde, Fans und Follower

Das große Social-Media-Handbuch für alle Unternehmen,
die das Maximum aus ihren Auftritten herausholen wollen

- Facebook, Twitter, Snapchat & Co.: So funktionieren die wichtigsten Plattformen
- Planen, steuern, messen: Tools für die perfekte Social-Media-Strategie
- Shitstorms, Trolle, Abmahnungen: Krisensituationen erfolgreich meistern

Inhaltsverzeichnis

1	Idee und Inspiration	13
1.1	Das Theater	13
1.1.1	Das klassische Theater.....	13
1.1.2	Das moderne Theater.....	14
1.1.3	Das Social-Media-Theater.....	14
1.1.4	Die großen Skandale.....	14
1.2	Das Publikum	16
1.2.1	Entertainment bitte.....	17
1.2.2	Applaus und Zugabe.....	18
1.2.3	Buhrufe und Saalfucht.....	18
1.2.4	Schubladendenken.....	20
1.3	Sparten, Genres und Rollen	21
1.3.1	Social-Media-Sparten.....	21
1.3.2	Social-Media-Genres.....	23
1.3.3	Eine Rolle einnehmen.....	25
1.3.4	Von der Muse geküsst.....	27
1.3.5	Zwischen Thaleia und Erato.....	36
1.4	Social-Media-Stars	36
1.4.1	Erfolgsrezepte: von Julien Bam bis Renate Bergmann.....	37
1.4.2	Neue Stars erschaffen.....	39
1.4.3	Stars in Szene setzen.....	41
1.4.4	Der treue Begleiter.....	44
1.4.5	Der Chor.....	46
1.5	Kulisse, Kostüme und Requisiten	47
1.5.1	Die Kulisse.....	48
1.5.2	Kostüme und Accessoires.....	51
1.5.3	Triggernde Texte.....	53
1.5.4	Bühnenreife Bilder.....	54
1.5.5	Attraktive Animationen.....	57
1.5.6	Virale Videos.....	58
1.6	Comedy und Community	59
1.6.1	Die Marke hinter der Maske.....	59
1.6.2	Das ist doch hoffentlich Ironie.....	61
1.6.3	Running Gags aufbauen.....	63
1.7	Die Bühnen der Welt	68
1.7.1	Die Großen: Facebook, Twitter und YouTube.....	69

1.7.2	Die Neuen: Instagram, WhatsApp und Snapchat	72
1.7.3	Die Bilderbühne: Pinterest.....	76
1.7.4	Die Klangbühnen: Soundcloud und musical.ly	77
1.7.5	Die Businessbühnen: LinkedIn und XING	82
1.7.6	Die Spezialisten: Google Plus, Lego Life und Insta.....	83
1.7.7	Eine eigene Bühne gründen.....	86
1.7.8	Vorsicht, Lampenfieber: Nicht stolpern!	87
2	Erfolg auf allen Bühnen	91
2.1	Vor dem Auftritt: den Fundus füllen	91
2.1.1	Musen halten sich nicht an Zeitpläne.....	91
2.1.2	Stil- und Ideensammlung.....	93
2.1.3	Bilder und Bild-Text-Kombinationen	96
2.2	Bilder effektiv erstellen	102
2.2.1	Passgenaue Bilder mit Canva.....	103
2.2.2	Infografiken mit Easel.ly	106
2.2.3	GIF-Animationen	107
2.2.4	Gelungene Imagevideos	109
2.2.5	Videos produzieren	112
2.2.6	Videos bearbeiten	117
2.2.7	Videos veröffentlichen.....	120
2.3	Facebook – das Staatstheater	121
2.3.1	Profile und Seiten.....	122
2.3.2	Facebook-Seite anlegen.....	123
2.3.3	Die wichtigsten Facebook-Instrumente.....	129
2.3.4	Facebook-Seite ausstatten und Fans gewinnen	131
2.3.5	Facebook-Marketing	135
2.3.6	Animationen und Videos auf Facebook	141
2.3.7	Facebook-Gruppen aufbauen und administrieren.....	150
2.3.8	Der Facebook-Knigge für Unternehmen	159
2.3.9	CHECKLISTE FACEBOOK.....	161
2.4	Twitter – die Narrenbühne	161
2.4.1	Spirit hinter Twitter.....	162
2.4.2	Account anlegen.....	162
2.4.3	Twitter-Instrumente	165
2.4.4	Account ausstaffieren.....	168
2.4.5	Einstieg in Twitter	172
2.4.6	Reichweite erhöhen.....	174
2.4.7	Tipps und Tricks	176
2.4.8	CHECKLISTE TWITTER	178
2.5	YouTube – die Videobühne.....	178
2.5.1	YouTube-Basiswissen	179
2.5.2	Eigener YouTube-Kanal	181
2.5.3	Den Kanal ausstaffieren.....	186
2.5.4	Videos hochladen	190

2.5.5	Reichweite erhöhen.....	193
2.5.6	Tipps und Tricks für YouTube.....	198
2.5.7	CHECKLISTE YOUTUBE.....	201
2.6	Google Plus – die gescheiterte Bühne	201
2.6.1	Trauen Sie keiner Statistik	202
2.6.2	Was läuft auf Google Plus?	203
2.6.3	Ein Markenkonto einrichten	204
2.6.4	Suchmaschinenoptimierung mit Google Plus	206
2.6.5	Tipps zu Google Plus	206
2.6.6	CHECKLISTE GOOGLE PLUS	209
2.7	Instagram – die Fotobühne	209
2.7.1	Visuelle Identität.....	210
2.7.2	Instagram-Basiswissen.....	211
2.7.3	Account anlegen.....	215
2.7.4	Instagram-Instrumente	218
2.7.5	Biografieseite editieren	221
2.7.6	Hashtags gezielt einsetzen	224
2.7.7	Reichweite erhöhen.....	225
2.7.8	CHECKLISTE INSTAGRAM.....	227
2.8	Pinterest – die Pinnwandbühne	227
2.8.1	Pinterest-Basiswissen	228
2.8.2	Einen Pinterest-Account anlegen.....	231
2.8.3	Pinterest-Instrumente.....	234
2.8.4	Einstieg bei Pinterest.....	236
2.8.5	Reichweite erhöhen.....	239
2.8.6	Pinterest und das Urheberrecht	245
2.8.7	CHECKLISTE PINTEREST.....	246
2.9	WhatsApp – die mobile Bühne	246
2.9.1	WhatsApp-Marketing.....	247
2.9.2	Share-Button einbinden	249
2.9.3	Beratungs- und Servicekanal	253
2.9.4	Newsletter mit WhatsApp	255
2.9.5	WhatsApp-Statusmeldungen	257
2.9.6	CHECKLISTE WHATSAPP	260
2.10	Snapchat – die Nachwuchs­bühne	260
2.10.1	Snapchat-Basiswissen.....	261
2.10.2	Account anlegen.....	263
2.10.3	Snapchat-Instrumente	264
2.10.4	Der Einstieg in Snapchat.....	269
2.10.5	Stories verbreiten.....	273
2.10.6	Die Reichweite erhöhen.....	275
2.10.7	CHECKLISTE SNAPCHAT.....	276

3	Regie und Recht	277
3.1	Im Regieraum	277
3.1.1	Ich weiß, wo ich herkomme	278
3.1.2	Regie auf die Zielgruppe abstimmen	280
3.1.3	In der Kellerbar.....	281
3.2	Tools einsetzen	282
3.2.1	Bühnen effektiv bespielen.....	282
3.2.2	Deus ex Machina nutzen.....	282
3.2.3	Crowdfire	283
3.2.4	Hootsuite	286
3.3	WordPress als zentrale Bühne.....	292
3.3.1	Providerwahl vor der Installation.....	293
3.3.2	WordPress installieren.....	298
3.3.3	WordPress-Basiswissen.....	307
3.3.4	Theme auswählen und einrichten	312
3.3.5	Mehr Funktionen mit Plug-ins	325
3.3.6	WordPress mit Widgets bestücken	330
3.3.7	WordPress konfigurieren	334
3.3.8	WordPress als Blog betreiben	348
3.3.9	Social-Media-Bühnen anschließen	349
3.3.10	CHECKLISTE WORDPRESS.....	355
3.4	Im Kassenhäuschen: Social-Media-Monitoring.....	356
3.4.1	Erfolg messen	356
3.4.2	Facebook-Statistiken	357
3.4.3	Twitter Analytics	358
3.4.4	YouTube Analytics	362
3.4.5	Erfolgskontrolle auf Google Plus	364
3.4.6	Instagram Insights.....	364
3.4.7	Pinterest Analytics.....	369
3.4.8	Externe Social-Media-Tools.....	371
3.4.9	CHECKLISTE MONITORING	373
3.5	In der Werbeabteilung	374
3.5.1	Das Publikum ist im Foyer.....	374
3.5.2	Storytelling neu entdeckt.....	375
3.5.3	Influencer-Marketing	379
3.5.4	Virales Marketing	386
3.5.5	Call-to-Action	387
3.5.6	CHECKLISTE WERBEABTEILUNG	389
3.6	Die Kampagne	389
3.6.1	Ein starkes Team	390
3.6.2	Ziele und Strategie	391
3.6.3	Die Follower-Kampagne	393
3.6.4	Die Produktkampagne.....	395
3.6.5	Name und Keywords definieren	395
3.6.6	Branded Hashtags definieren	396

3.6.7	Generalprobe und Start	397
3.6.8	Die Kampagne forcieren	398
3.6.9	Die Kampagne auswerten	399
3.6.10	CHECKLISTE KAMPAGNE.....	399
3.7	Anzeigen schalten	400
3.7.1	Zielgruppengerechte Ansprache	401
3.7.2	Welche Anzeigen funktionieren?	403
3.7.3	Anzeigentools für Facebook und Instagram	406
3.7.4	Targeting und Remarketing mit dem Facebook-Pixel	411
3.7.5	Twitter Ads	419
3.7.6	Google AdWords für YouTube nutzen.....	423
3.7.7	Anzeigen auf YouTube schalten.....	425
3.7.8	Anzeigenschaltung auf Pinterest.....	430
3.7.9	Marketingoptionen via WhatsApp	432
3.7.10	Snapchat-Advertising	433
3.7.11	CHECKLISTE ANZEIGEN SCHALTEN	436
3.8	Marketing mit Gewinnspielen	437
3.8.1	Basics zu Gewinnspielen	437
3.8.2	Gewinnspiele konzipieren	438
3.8.3	Gewinne auswählen	440
3.8.4	Ein Gewinnspiel durchführen.....	440
3.8.5	CHECKLISTE GEWINNSPIELE	441
3.9	Der Sicherheitsdienst	442
3.9.1	Das Follower-Management.....	443
3.9.2	Die Shitstorm-Reaktion.....	444
3.9.3	Die Trollabwehr	450
3.9.4	Der Accountschutz.....	450
3.9.5	Aufklärung über Social Engineering	455
3.9.6	CHECKLISTE SICHERHEIT	457
3.10	Rechtstheorie und Paragraphen.....	457
3.10.1	Juristisches Kauderwelsch	457
3.10.2	Allgemeines Recht.....	459
3.10.3	Medienrecht.....	461
3.10.4	Datenschutz.....	466
3.10.5	Urheberrecht.....	468
3.10.6	Markenrecht.....	468
3.10.7	Persönlichkeitsrecht.....	469
3.10.8	Wettbewerbsrecht	470
3.11	Rechtspraxis und Mustertexte.....	473
3.11.1	Tipps zur Haftung für fremde Inhalte	474
3.11.2	Tipps und Mustertexte zum Impressum.....	474
3.11.3	Tipps und Mustertexte zum Datenschutz.....	481
3.11.4	Tipps zum Urheberrecht.....	492
3.11.5	Tipps zum Markenrecht	494
3.11.6	Tipps zum Persönlichkeitsrecht.....	495

3.11.7	Tipps zu Abmahnungen	495
3.11.8	CHECKLISTE RECHT	497
3.12	Hausrecht der Bühnen: die AGB	498
3.12.1	Sonnenkönige und ihre AGB	498
3.12.2	Streit um Fake-News	499
3.12.3	Justiz setzt Bühnenbetreiber unter Druck	501
3.13	Hausrecht der Präsenzen: Social-Media-Guidelines	503
3.13.1	Guidelines für die Follower	503
3.13.2	Guidelines für die eigenen Mitarbeiter	504
3.13.3	Vertragliche Vereinbarungen mit Agenturen	506
3.14	Großes Finale	507
3.14.1	Social Media und das wahre Leben	507
3.14.2	Hinter den Accounts: der Mensch	511
3.14.3	Blick in die Zukunft: Social Media 2020	512
Anhang: Nützliche Ressourcen		519
Social-Media-Bühnen		519
Anzeigen schalten		519
WhatsApp-Marketing		519
WordPress		520
Kostenpflichtige Tools		520
Kostenlose Tools		520
Recht und Sicherheit		521
Glossar		521
Stichwortverzeichnis		525