MARKENKOMMUNIKATION IN UNSICHEREN ZEITEN: AUF WAS SIE ACHTEN SOLLTEN

Durch die sich äußerst dynamisch entwickelnden Nachrichtenlage und der wachsenden Besorgnis über COVID-19/ Corona möchten wir von Cision Ihre Kommunikationsmaßnahmen auch in diesen unsicheren Zeiten unterstützen. Deshalb haben wir für Sie einige Best Practices zusammengetragen, damit Ihre Markenkommunikation von Kunden und Journalisten auch in schwierigen Zeiten als glaubwürdig und verantwortungsvoll erachtet wird.

Sie haben Fragen? Wir stehen Ihnen für Ihr Anliegen gerne zur Verfügung: info.de@cision.com

KOMMUNIZIEREN SIE

Eine globale Pandemie stellt einen außerordentlichen Ausnahmezustand dar. Gewohnheiten und Prozesse werden empfindlich gestört und versetzt Menschen in Stress. In einer solchen Phase ist es sehr wichtig, richtig zu kommunizieren, damit Ihre Kunden wissen, wie Sie sie unterstützen können. Informieren Sie bspw. über die von Ihnen getroffenen Maßnahmen zur Sicherheit und Hygiene.

SEIEN SIE EINDEUTIG

Seien Sie sich im Klaren darüber, dass Sie nicht das einzige Unternehmen sind, welches nun kommuniziert. Machen Sie es Ihren Zielgruppen einfach: kommunizieren Sie unmissverständlich und stellen Sie klar, welche konkreten Ressourcen Sie ihren Kunden in dieser Zeit wie anbieten können.

SEIEN SIE GLAUBWÜRDIG

Sprechen Sie über das, was Sie wissen. Gerade jetzt kursieren zahlreiche falsche Informationen. Verbreiten Sie deshalb zuverlässige und aufschlussreiche Informationen sowie Fachwissen. Beschränken Sie sich dabei auf das Fachgebiet, in dem Ihre Marke »zu Hause« ist. Vermeiden Sie es vor allem Gesundheitsratschläge zu erteilen, wenn Sie nicht die dafür notwendige Qualifikation aufweisen.

PITCHEN SIE RICHTIG

Die Aufgabe von Journalisten ist es, durch Ihre Berichterstattung zu unbekannten Themen, der Öffentlichkeit Orientierung zu geben. Recherchieren Sie und stellen Sie sicher, dass Sie mit Ihren Informationen die richtigen Journalisten und Influencer ansprechen.

SEIEN SIE EMPATHISCH

Vergessen Sie nicht, dass dies eine stressige Zeit für alle ist. Achten Sie darauf, wenn Sie kommunizieren und haben Sie Geduld, wenn Ihre Kunden nun besonders viele Fragen stellen.

SEIEN SIE VERFÜGBAR

Durch die sozialen Medien sind es die Verbraucher gewohnt, fast rund um die Uhr auf Marken zuzugreifen. Versichern Sie sich, dass Sie ein umfassendes Monitoring eingerichtet haben, um die an Ihr Unternehmen gerichteten Anfragen zu erfassen und gemäß Ihren Richtlinien zu beantworten.

SEIEN SIE EIN BEISPIEL

Informieren Sie Ihre Mitarbeiter darüber, was Sie als Marke dafür tun, um die Auswirkungen der Situation zu minimieren. Seien Sie transparent und direkt.

SEIEN SIE POSITIV

Positive Geschichten werden in schwierigen Zeiten besonders geschätzt. Teilen Sie also positive und inspirierende Beispiele, wenn es die Umstände zulassen. Damit können Sie Ihrem Publikum Zuversicht und Mut geben.

INFORMIEREN SIE SICH

Bleiben Sie selbst auf dem Laufenden, damit Sie Ihre Kommunikation, an die sich ändernden Umstände anpassen können.

Es ist ein schmaler Grat zwischen der Hilfe für Ihre Kunden und Ihr Publikum und dem Versuch, aus einer beängstigenden Situation Kapital zu schlagen. Mit einer wohl durchdachten Kommunikation kann Ihre Marke in schwierigen Zeiten als vertrauenswürdige Informationsquelle für Ihre Branche angesehen werden.

+49 (0) 69 244 32 88-300 | Cision Germany GmbH | Westhafenplatz 1 | 60327 Frankfurt am Main
Copyright© 2020 Cision. Alle Rechte vorbehalten.