

## **Online-Reputation**

Dr. Christian Hartmann,  
Hohenzollern SIEBEN

## Reputation bedeutet ...

- einen guten Ruf haben
- früher: guten Leumund

## Reputation hilft anderen ...

- abzuschätzen, wie sich jemand zukünftig verhalten wird
- Vertrauen aufzubauen

## Online-Reputation ...

- ist das „Bild“, das andere von mir/meinem Unternehmen
- wird gespeist aus meinen Aktivitäten im social web
- aber auch aus den Erwähnungen und Beiträgen Anderer
- auch durch die Auswahl meiner „Freunde“ (facebook) oder „Kontakte“ (XING)

Stellt Euch eine Welt vor, ....

- in der Banken Eure Online-Reputation zum Rating berücksichtigen, bevor sie Euch einen Kredit geben
- wo Headhunter Euch kontaktieren, weil Ihr durch Beiträge in Google+ Eure Fähigkeiten und Kenntnisse gezeigt habt
- in der Eurer Status, den Ihr bei Airbnb erworben hat, Euch hilft bei dem Einstieg in ein Carsharing Unternehmen;
- wo traditionelle Visitenkarten durch Eure digitale Vertrauenswürdigkeit ersetzt wird, die zu dem in Echtzeit aktualisiert wird;

in der Reputation der ausschlaggebende Faktor dafür ist,

- wie wir uns verhalten,
- was uns motiviert,
- wie unsere Freunde uns sehen
- und ob man uns vertrauen kann oder nicht.

---

## Unsere Online-Reputation als Person oder Unternehmen

- ist nicht die komplette Wirklichkeit
- trotzdem müssen wir authentisch bleiben (oder wirken)
- wir und die community entscheiden, welche Teile sichtbar werden
- daher müssen wir planen !!

## Wie sieht der Plan aus?

- Wir müssen ein Konzept für unsere Online-Reputation entwickeln
- Wir müssen unsere Themen identifizieren
- Wir müssen unsere NoGo-Themen identifizieren
- Wir müssen einige Pläne in der Schublade haben, was zu tun ist, wenn wir eine „schlechte Presse“ bekommen

---

Reputation Management umfasst alle Maßnahmen ...

- um meinen „digitalen Ruf“ positiv und in meinem Sinne zu beeinflussen
- die Überwachung meines „digitalen Rufes“ (-> Monitoring)
- Maßnahmen zur Krisenintervention

Was ist bei schlechter Online-Reputation zu tun?

- in jedem Fall: (richtig) reagieren
- Kritik ernst nehmen
- sachlich bleiben
- authentisch bleiben
- Konkrete Verbesserungen ankündigen
- manchmal hilft auch: eine Nacht drüber schlafen 😊