

## Online Reputation Management (ORM)

Im Durchschnitt nutzen 63% der Konsumenten das Internet, um Kaufentscheidungen zu treffen. Dabei spielen Bereiche aus dem Web 2.0 wie

- Foren mit Kundenfeedback
- Preisvergleichsdienste
- Social Communitys
- Blogs

eine zunehmende Rolle. Der „anonymen Stimme“ eines Nutzers und dessen Erfahrung wird dabei mehr Vertrauen geschenkt, als der Produktinformation seitens Hersteller.

## Leistungen

Als erfahrene Agentur im Online Reputation Management bieten wir einen kompetenten Full-Service an:

### Bestandsaufnahme

- Suchmaschinen, Preissuchmaschinen
- Blogs
- Foren
- Communities
- Optischem Markenbild
- Digitalem Netzwerk

### Monitoring

- Aufsetzen eines Monitorings zur Beobachtung der Online Reputation

### Analyse

- Analyse der erworbenen und recherchierten Daten
- Unterteilung der Daten in die Meinungstendenzen negativ, neutral, positiv

### Identifikation von möglichen Meinungsbildnern

- Erarbeiten von Kommunikationskonzepten zur Ansprache und Bindung an die Marke/Produkt

### Maßnahmenkatalog

- Erarbeiten eines Maßnahmenkatalogs zur Gegensteuerung bei negativen Einträgen
- Erarbeitung eines Kommunikationskonzepts zur Pflege der digitalen Reputation (Pressemitteilungen, Community-Aufbau, Konzeption von service-orientierten Dienstleistungen zur Markenpflege)

## Vorteile

- Direkter Dialog mit Brand Advocats
- Verbesserung der Online Reputation Ihrer Marke/Produkte
- Präventivmaßnahmen bei kritischen Äusserungen
- Intensivierung der Kundenbeziehung