

Erfolgreich kommunizieren in den Social Media	7
Ein Sprachleitfaden für die Unternehmenskommunikation auf Facebook	7
Social Media und die veränderten Ansprüche an die Unternehmenskommunikation	8
Ziel und Aufbau des Leitfadens	9
 Dialog – Herausforderung und Weg zur Kundschaft	 13
Gegenseitigkeit: auf Machtansprüche verzichten	14
Nähe: gemeinsam vorwärts gehen	14
Empathie: einbinden und anerkennen	15
Risiko: verlieren und gewinnen	15
Verpflichtung: auch in schwierigen Zeiten kommunizieren	16
Merkmale Dialog	17
 Authentizität – Strategien und Perspektiven	 19
Authentisch als Unternehmen	20
Authentisch im Sinn eines Gesprächs	20
Authentisch im Sinn von aufrichtig	21
Authentisch im Sinn des Kanals	21
Authentisch im Sinn von persönlich	22
Authentisch im Sinn von natürlich	22
Merkmale Authentizität	23

Sprachstil – Dialog und Authentizität	25
Wessen Stil?	26
Im Stil des Unternehmens kommunizieren	26
Seinen eigenen Stil pflegen	26
Sich dem Stil des Mediums und der Zielgruppe anpassen	27
Dem Inhalt stilistisch gerecht werden	27
Welcher Stil?	28
Dem distanzierten Stil von Schriftstücken entgegenwirken	28
Einen angemessenen Stil pflegen durch / trotz Rechtschreibung	29
Stil für wen?	30
Mit gutem Stil Respekt signalisieren	30
Direkt ansprechen mit direktem Stil	30
Den Stil durch Nennung des Absenders fassbar machen	31
Durch dialogischen Stil aktivieren	32
Merkpunkte Sprachstil	33
Merkpunkte Interaktivität	34
 Organisatorische Herausforderungen	 37
Auftritt als Person oder Unternehmen	37
Direkt oder via Agentur	37
Richtlinien als Hilfsmittel	37
 Quellen	 38
Interviewte Personen	38
Literatur	38