

Pressemitteilung

Reputation.com stellt Spezialpaket für Geschäftskontinuität bereit

Kontinuität trotz Krise: Neues Toolkit sorgt für stabiles Kommunikationsmanagement

Mannheim, 21. April 2020 +++ Reputation.com, Spezialist für Online-Reputationsmanagement – kurz ORM (www.reputation.com), unterstützt Unternehmen mit vielen Standorten in Zeiten von Covid-19 dabei, ihre Kundenkommunikation über eine zentrale Plattform zu managen. Das neue Spezialpaket für Geschäftskontinuität hilft den Unternehmen in der aktuellen Situation, ihre Google-Präsenz optimal zu verwalten und ihre Social-Media-Kanäle effizient zu nutzen, um den Kontakt zu den Kunden aufrechtzuerhalten, sie proaktiv zu informieren und zeitnah auf Anfragen reagieren zu können. Das Toolkit steht neuen und bestehenden Kunden von Reputation.com ab sofort und für die ersten 90 Tage kostenfrei zur Verfügung.

„Kommunikation ist ein entscheidender Bestandteil im Krisenmanagement“, betont Sven Knierim, Country Manager DACH bei Reputation.com. „Für alle Organisationen gilt jetzt, wichtige Informationen transparent und zeitnah bereitzustellen und ihren Kunden ein Gefühl von Sicherheit und Kontinuität zu vermitteln.“ Mit dem Spezialpaket für Geschäftskontinuität können Unternehmen – insbesondere solche mit Filialstruktur oder vielen Standorten – die Online-Kommunikation mit ihren Kunden den aktuellen Gegebenheiten anpassen und kontrolliert die richtigen Informationen liefern. Das kostenfreie Toolkit beinhaltet folgende Komponenten:

- **Social Suite:** Dort, wo Kunden über Social Media nach Informationen für den Notfall suchen, können Unternehmen mit passenden, übergreifenden oder standortspezifischen Inhalten präsent sein und in Echtzeit mit konkreter Unterstützung reagieren. Durch die Erstellung einer Bibliothek mit vorgefertigten Textbausteinen ist es möglich, auf Kommentare einheitlich und professionell zu reagieren. Die Überwachung und Auswertung des Engagements in den Social-Media-Kanälen dienen dazu, die nächsten Schritte zu planen.
- **Situations- und standortspezifische Einblicke:** Über ein umfassendes Monitoring sowie die Analyse und Kategorisierung von Kundenfeedback aus

unterschiedlichen Kanälen lernen Anbieter die Bedürfnisse ihrer Kunden während der Krise besser zu verstehen, um jetzt und in Zukunft die richtigen Maßnahmen zu ergreifen.

- **Managed Service für Google My Business (optional):** Reputation.com übernimmt die Verwaltung der Google My Business (GMB)-Einträge im Namen des jeweiligen Unternehmens, um wichtige Informationen bereitzustellen und angemessen auf Kundenkommentare zu reagieren. Für diesen optionalen Bestandteil des Pakets wird lediglich ein Reputation.com-Abonnement für Branchenverzeichnisse benötigt sowie eine Gebühr pro eingebundenen Standort erhoben.

Zusätzlicher Standort-Finder erleichtert Kunden Anbietersuche

Mit dem Standort-Finder und übersichtlichen Standortprofilen können Unternehmen ihre Kunden auf konkrete Angebote und Services hinweisen. Die Visualisierung der Standorte auf einer durchsuchbaren Karte erleichtert es den Kunden, einen passenden Anbieter zu finden. Zugleich reduziert dies den Aufwand für die Mitarbeiter des Unternehmens und verbessert darüber hinaus dessen Auffindbarkeit in den Suchmaschinen. Für Bestandskunden von Reputation.com ist die Freischaltung des Standort-Finders kostenfrei, Neukunden zahlen eine einmalige Einrichtungsgebühr.

Die Online-Reputation ist jetzt wichtiger denn je

Die Online-Reputation eines Anbieters dient Verbrauchern als Entscheidungshilfe, weil sie auf der Einschätzung anderer Kunden beruht. Zugleich gibt sie Unternehmen Aufschluss darüber, wie ihre Kommunikation und ihr Handeln wahrgenommen werden. Nur wer seinen Kunden – auch in den digitalen Kanälen – aufmerksam zuhört und angemessen auf Feedback reagiert, kann die eigenen Leistungen verbessern. „In schwierigen Zeiten ist es von immenser Bedeutung, mit den richtigen Informationen und Services für die Kunden da zu sein, ihnen Sicherheit zu geben“, erläutert Sven Knierim. „Wenn die Krise überstanden ist, bleiben die Anbieter in Erinnerung, die in dieser Zeit mit den richtigen Angeboten und Hilfestellungen präsent waren.“ Online Reputation Management ist daher gefragter denn je. Nur so gewinnen Unternehmen das Vertrauen und die Loyalität ihrer Kunden.

Details zum Spezialpaket für Geschäftskontinuität inklusive einem Erklärvideo gibt es unter <https://www.reputation.com/de/covid-19/toolkit/>.

Über Reputation.com

Mit über zwei Millionen Kunden ist Reputation.com (www.reputation.com) das weltweit größte Unternehmen der ORM-Branche und bietet seinen Kunden Produkte und Services für das Online Reputation Management (ORM). Das Unternehmen hat seinen Hauptsitz im kalifornischen Silicon Valley und unterhält Niederlassungen auf der ganzen Welt, darunter auch in Deutschland (Mannheim). Reputation.com unterstützt Unternehmen dabei, ihre Online-Reputation aufzubauen, ihren Kundenservice zu verbessern und dadurch ihren Umsatz zu erhöhen. Das auf ORM spezialisierte Unternehmen unterstützt international führende Unternehmen aus 77 Branchen, darunter Automobil, Gesundheitswesen, Gastronomie, Hotellerie, Finanz- und Versicherungsindustrie sowie Immobilienbranche. Die ganzheitliche und flexible Plattform von Reputation.com ermöglicht Unternehmen, die Kontrolle über ihre Online-Reputation ganz einfach in die eigene Hand zu nehmen.

Kontakt:

Reputation.com
Marina Hedvizak
P 3, 1-3
D-68161 Mannheim

E-Mail: mhedvizak@reputation.com
Internet: www.reputation.com/

Möller Horcher Public Relations GmbH
Carolin Fricke
Ludwigstraße 74
D-63067 Offenbach
Tel: +49 (0)69-809096-53
E-Mail: carolin.fricke@moeller-horcher.de
Internet: www.moeller-horcher.de