



BNI® Social Media Facebook Manual für Regionen und Chapter in Deutschland und Österreich

Unser Facebook-Manual unterstützt Regionen und Chapter bei der Erstellung und Verwaltung von Facebook-Seiten, liefert Hilfestellungen bei der Themenfindung und damit verbunden bei der Vergrößerung der Reichweite. Dies betrifft nicht nur neu zu erstellende Seiten, sondern auch bereits bestehende. In erster Linie richtet sich dieser Guide an den verantwortlichen Webkoordinatoren bzw. an die Person, die für die Betreuung der Seite auserkoren wurde. Ebenfalls kann dieser Leitfaden angewendet werden, um bereits bestehende Chapter- und Regionsseiten gemäß den CI-Richtlinien zu gestalten.

Bestehende Chapter- und Regionsseiten mit mehr als 200 Likes müssen gesondert behandelt werden, siehe Punkt 2 „Zusammenführen von Facebook-Seiten“.

Ein weiteres Ziel ist es, die Standards des BNI-Brandings für alle Regionen und Chapter in Deutschland und Österreich umzusetzen. Diese Standards lassen ausreichend Spielraum, um sich individuell und doch unter einer gemeinsamen Marke BNI präsentieren zu können. Wir freuen uns, mit Ihnen gemeinsam an diesen Zielen zu arbeiten.

Beachten Sie bitte, dass neue Punkte oder Änderungen des Manuals gelb markiert sind.

Wir haben diesen Leitfaden bewusst kurz und übersichtlich gestaltet, wenn Sie Fragen oder Anregungen haben, kontaktieren Sie uns bitte.

Robert Nürnberger

Leitung Kommunikation & Marketing

r.nuernberger@bni-no.de

+43 1 308 64 61-24 (Büro)

+49 (0) 711 89 660 461 (Büro Deutschland)

+49 (0) 711 89 660 470 (Fax)

www.bni.de

Skype: Robert Nürnberger BNI

Jenny Wittauer

PR & Social Media

j.wittauer@bni-no.de

+43 1 308 64 61-26 (Büro)

+49 (0) 711 89 660 461 (Büro Deutschland)

www.bni.de

Skype: Jennifer Wittauer

Aktualisiert, September 2017

Changing the Way the World Does Business®



1. Anleitung Setup Facebook-Seite

- I. Einloggen mit Ihrem Facebook-Account
- II. Link zur Erstellung neuer Facebook-Seiten auswählen <https://www.facebook.com/pages/create.php>
- III. Auswählen
 - i. Für Regionen: „Unternehmen, Organisation oder Institution“
 - ii. Für Chapter: „Lokales Unternehmen oder Ort“



Lokales Unternehmen oder Ort



Unternehmen, Organisation oder Institution



Marke oder Produkt



Künstler, Band oder öffentliche Person



Unterhaltung



Guter Zweck oder Gemeinschaft



IV. Kategorieauswahl:

- i. Für Regionen: „Beratungsagentur“
- ii. Für Chapter: „Lokales Unternehmen“

 Lokales Unternehmen oder Ort	<p>Unternehmen, Organisation oder Institution</p> <p>Triff deine Befürworter auf Facebook.</p> <p>Beratungsagentur</p> <p>Name des Unternehmens</p> <p>Durch Klicken auf „Los geht's“ akzeptierst du die Nutzungsbedingungen für Facebook-Seiten.</p> <p>Los geht's</p>	 Marke oder Produkt
 Künstler, Band oder öffentliche Person	 Unterhaltung	 Guter Zweck oder Gemeinschaft

V. Namensgebung der Facebook-Seite: Unter Unternehmen oder Ortsname

- i. Normaler Seitenaufbau: Eintrag nach diesem Muster

Für Regionen	BNI + Region, Land Beispiel: BNI Wien, Österreich
Für Chapter	BNI Region Unternehmerteam XXX Beispiel: BNI Wien Unternehmerteam Brahms

- ii. **NEU Facebook Locations im Business Manager:** Eintrag nach diesem

Muster: Durch die Einrichtung von Facebook Locations werden Unterseiten (Chapterseiten) erstellt, die zugehörig zu einer Hauptseite (Regionsseite) sind. Über den Reiter Standorte sind diese am Desktop PC auf allen Seiten einsehbar. Am Smartphone werden die Standorte auf einer Karte direkt über der Timeline sichtbar. Alle Unterseiten müssen zwingend den Namen der Hauptseite



beinhalten.

Für Regionen (Hauptseite) BNI + Region + Name der Region

Beispiel: BNI Region Lausitz

Für Chaper (Unterseiten) BNI + Name der Region + (Unternehmerteam + Name des Unternehmerteams)

Beispiel: BNI Lausitz (Unternehmerteam Canaletto)

Achtung! Die sogenannte Standortbeschreibung (Location Descriptor) in der Klammer darf maximal 30 Zeichen lang sein.

Die Anwendung und den Einsatz von Facebook Location im Business Manager empfehlen wir nur, wenn über das nötige Fachwissen verfügt wird.

- VI. Unter Straße:** Eintrag der Adresse inklusive Nummer
- VII. Unter Stadt/Bundesland:** Eintrag der Stadt und des Bundeslandes
- VIII. Unter Postleitzahl:** Eingabe der jeweiligen Postleitzahl
Ist komplett anzugeben, damit wird auch sichergestellt, dass die Location im Info-Bereich in der Google Map korrekt angezeigt wird.
- IX. Unter Telefon:** Eingabe der Telefonnummer
- X. Bestätigen der Eingaben durch Klicken auf „Los gehts“**

Lokales Unternehmen oder Ort

Lokales Unternehmen

BNI Mustermann

Rennweg 91

Vienna, Vienna

1030

13548484

Durch Klicken auf „Los geht's“ akzeptierst du die Nutzungsbedingungen für Facebook-Seiten.



Jetzt starten Sie mit dem Einrichten der neuen Seite:

BNI Mustermann einrichten

1 Info 2 Profilbild 3 Zu Favoriten hinzufügen 4 Bevorzugte Seitenzielgruppe

Füge Kategorien, eine Beschreibung und eine Webseite hinzu, damit deine Seite leichter gefunden wird.
Mit (*) markierte Felder sind Pflichtfelder.

Local Business

Füge ein paar Sätze hinzu, um den Menschen zu erklären, worum es bei deiner Seite geht. So trägst du dazu bei, dass sie bei den richtigen Suchergebnissen angezeigt wird. Details kannst du später in den Seiteneinstellungen hinzufügen. 43

BNI ist ein Unternehmensnetzwerk mit dem klaren Ziel: Mehr Umsatz durch neue Kontakte und Geschäftsempfehlungen.

<http://www.bni.de>

Es ist einfacher für andere Personen deine Seite in der Suche zu finden, wenn Sie einen eindeutigen Benutzernamen hat. Seiten mit Benutzernamen können auch benutzerdefinierte URLs erstellen, über die Personen die Seite besuchen und ihr eine Nachricht senden können.

<http://www.facebook.com/>

Ist BNI Mustermann eine echte Einrichtung, ein Unternehmen oder Veranstaltungsort? Ja Nein
So können Personen diese Einrichtung, dieses Unternehmen oder diesen Veranstaltungsort leichter auf Facebook finden.

Benötigst du Hilfe?

XI. Unterkategorie: Local Business

XII. Erklären Sie den Menschen, worum es bei der Seite geht.....Max. 155 Zeichen möglich

BNI ist ein Unternehmensnetzwerk mit dem klaren Ziel: Mehr Umsatz durch neue Kontakte und Geschäftsempfehlungen.

XIII. Eingabe der Website der angelegten Chapter/Regionswebseite

Für Chapter **Beispiel:** <http://www.bni-rheinland.de/chapter-bastion-koeln/>

Für Regionen **Beispiel:** <http://www.bni-wien.at/>



XIV. Eingabe der Facebook-Internetadresse (auch Nutzernamen) der angelegten Chapter/Regionsseite

(Möglich, dass diese Eingabe erst nach Erreichen von 25 Likes möglich ist)

Für die URL gilt folgendes Format:

Für Regionen BNI.Region.Land

Beispiel: <https://www.facebook.com/BNI.Wien.Oesterreich>

Für Chapter BNI.Region.Chaptername

Beispiel: <https://www.facebook.com/BNI.Konstanz.Zeus>

Achtung: die URL kann **NUR EINMAL** nachträglich korrigiert werden.

XV. Ist Chapter XY/Region XY eine echte Einrichtung, ein Unternehmen oder Veranstaltungsort? Mit JA beantworten

XVI. Wird Chapter XY/Region XY der offizielle, autorisierte Vertreter dieser Einrichtung, dieses Unternehmens oder Veranstaltungsorts auf Facebook? Mit JA beantworten

XVII. Informationen speichern



XVIII. Profilbild: Auswahl des "neutralen" BNI-Logos

Das BNI-Logo ist an dieser Stelle zu integrieren. Unter <http://www.bni.de/socialmedia> finden Sie das BNI-Logo, im für Facebook zugeschnitten Ausmaß (180 x 180 Pixel). Bitte beachten Sie, dass hier KEIN anderes Bild zulässig ist und auch keine Namenszusätze des Chapters, Symbole oder Ähnliches.

BNI Beethoven einrichten

1 Info 2 **Profilbild** 3 Zu Favoriten hinzufügen 4 Erreiche mehr Nutzer

Vom Computer hochladen Von Webseite importieren

Weiter

XIX. Zu den Favoriten hinzufügen

1 Info 2 Profilbild 3 **Zu Favoriten hinzufügen** 4 Bevorzugte Seitenzielgruppe

FAVORITEN

- News Feed
- Nachrichten
- Veranstaltungen 2

Füge deine Seite zu deinen Favoriten hinzu, damit du jederzeit einfach darauf zugreifen kannst.

BNI BNI Region Wiesbaden...

Zu Favoriten hinzufügen

Überspringen



XX. Bevorzugte Seitenzielgruppe

Hier können Sie einstellen, welche Zielgruppe besonders interessant ist und denen die Seite bevorzugt angezeigt werden soll. Wir empfehlen folgende Einstellungen:

Standort: Region oder Ort des Chapters plus 40 km

Alter: 20 – 65+

Geschlecht: Alle

Interessen: Kleine und mittelständische Unternehmen, Öffentlichkeitsarbeit, Mundpropaganda, Inhaber/Geschäftsführer, Verkaufsförderung, Unternehmen, Promotion (Marketing) oder Unternehmensführung, Selbstständig

Sprache: Deutsch

1 Info 2 Profilbild 3 Zu Favoriten hinzufügen 4 **Bevorzugte Seitenzielgruppe**

Informiere uns über die Personen, mit denen du dich am liebsten verbinden möchtest. Jeder kann deine Seite finden. Wenn möglich, zeigen wir sie allerdings in erster Linie den Personen an, die dir am wichtigsten sind.

Standorte ? Jeder in diesem Ort ▾

📍 Einschließen ▾

Mehrere Standorte hinzufügen ...

Alter ? 18 ▾ - 65+ ▾

Geschlecht ? **Alle** Männer Frauen

Interessen ? |

Sprachen ?



XXI. Anlegen des Titelbildes/Coverbild

Das Social-Media-Team im Nationalbüro stellt Ihnen eine Auswahl von Cover-Fotos zur Verfügung. Sie können unter <http://www.bni.de/socialmedia> eines dieser Bilder auswählen, diese sind bereits auf das benötigte Ausmaß 851 x 315 Pixel zugeschnitten. Empfehlenswert ist es, ein eigenes, individuelles und aussagekräftiges Bild für Ihren Facebook-Auftritt zu haben, auf dem im Idealfall unterschiedliche Chapter-Mitglieder abgebildet sind.





XXII. Betriebszeiten hinzufügen

Immer geöffnet! Warum? Weil bei BNI immer jemand erreichbar ist. Wann und wo das Treffen des jeweiligen Unternehmerteams stattfindet, soll in die kurze Beschreibung.

INFO

Erdberg 45
Wien

01 3087766

[Betriebszeiten hinzufügen](#)

[Preisklasse hinzufügen](#)

<http://www.bni-wien.at/chapter-...> **Hervorheben**

XXIII. Unter Info (auf der linken Seite unter Startseite)

Hier geht es vor allem um den Inhalt der Seite. Einfach auf den Abschnitt klicken, den Sie bearbeiten möchten.

BNI Kalsmunt Wetzlar
@BNIKalsmunt

Startseite

Info

Beiträge

Bewertungen

Dienstleistungen

Shop

Videos

Fotos

Veranstaltungen

Notizen

„Gefällt mir“-Angaben

Tabs verwalten

Hervorheben

Übersicht

Seiteninfo

SEITENINFO

Kategorie	Lokales Unternehmen
Name	BNI Kalsmunt Wetzlar
Unterkategorien	Local Business
Benutzername	www.facebook.com/BNIKalsmunt
Adresse	Am Leitz Park 1, 35578 Wetzlar
Startdatum	Startdatum eingeben
Öffnungszeiten	Do: 06.45 - 08.30
Kurze Beschreibung	BNI ist ein Unternehmernetzwerk mit dem klaren Ziel: Mehr Umsatz durch neue Kontakte und Geschäftsempfehlungen.
Impressum	BNI Wiesbaden/Mainz Frederik Malsy (Geschäftsführer) Langgasse 16 65183 Wiesbaden Telefon: 0611-58532120... Mehr anzeigen
Ausführliche Beschreibung	BNI wurde 1985 von Unternehmensberater Dr. Ivan Misner in Arcadia (USA) gegründet und ist heute mit über 7.300 Unternehmerte... Mehr anzeigen



Ausführliche Beschreibung unter Seiteninfo ergänzen: BNI wurde 1985 von Unternehmensberater Dr. Ivan Misner in Arcadia (USA) gegründet und ist heute mit über 7.800 Unternehmerteams in 71 Ländern auf allen 5 Kontinenten präsent. Das erklärte Ziel: Mehr Umsatz durch neue Kontakte und Geschäftsempfehlungen. Zu den wesentlichen Merkmalen der bewährten Plattform zählen: Orientierung an messbaren Ergebnissen, Exklusivität der regional vertretenen Berufssparten, Provisionsfreiheit sowie die jährliche Qualifizierung über Aktivität und Leistung.

Plus den jeweiligen Länderzusatz

In Deutschland sind aktuell 8.500 Unternehmer aufgeteilt in 43 Regionen erfolgreich über BNI vernetzt.

ODER

In Österreich sind aktuell 2.000 KMUs aufgeteilt in sieben Regionen erfolgreich über BNI vernetzt.

XXIV. Impressum

Unter Seiteninfo ist unbedingt auch das Impressum anzuführen, gerade die deutsche Judikatur wird dahingehend immer strenger. Es reicht die Hinterlegung eines Links, die zur BNI-Regionsseite des jeweiligen Exekutivdirektors führt, wie z.B.:

<http://www.bni-wien.at/impressum.php>

Oder es werden die regionalen Franchisenehmer direkt im Impressum angeführt:

Beispiel: Exekutivdirektoren: Katja Lambricht

BNI Business Services GmbH

In den Bachhöfen

Paul-Kemp Str.9

D-53173 Bonn

Geschäftsführer: Katja Lambricht

Amtsgericht Bonn, HRB 15260

FA Bonn-Aussenstadt

Tel.: +49-(0)228-88 60 04 31

Fax: +49-(0)221-790 76 10 24

E-Mail: backoffice@bni-rheinland.de

www.bni-rheinland.de



XXV. „Call to Action“-Button einrichten

Der „Call to Action“-Button dient dazu, dass interessierte Personen, noch keine Mitglieder, Handlungen vornehmen (Kontakt aufnehmen). Rufe das Titelbild deiner Seite auf und klicke auf „Button hinzufügen“.



Folgende Schaltflächen sind verfügbar:

- Services buchen
- Nimm Kontakt auf
- Mehr dazu
- Kaufe oder spende
- App oder Spiel herunterladen



Wir empfehlen den „Call to Action“-Button „Nimm Kontakt auf“ oder „Mehr dazu“. Unter der Schaltfläche „Nimm Kontakt auf“ finden Sie „Kontaktiere uns“, um die Personen auf ein Besucheranmeldeformular weiterzuleiten. Es gibt auch noch die Optionen „Jetzt anrufen“, „Nachricht senden“ oder „E-Mail senden“, die für die Regions- und Chapterseiten relevant sind. Als zweite Option bietet sich die Schaltfläche „Mehr dazu“ mit dem Unterpunkt „Mehr dazu“ an. Interessierte Personen werden auf die Chapter- oder Regionswebseite weitergeleitet. Klicken Sie auf „Speichern“.



XXVI. Weitere Administratoren anlegen

Unter „Einstellungen“ (rechts oben) und „Rollen für diese Seite“ (links im Reiter) können Sie weitere Administratoren/Redakteure für Ihre Facebook-Seiten anlegen. Notwendig für das Anlegen ist, dass der jeweilige Webadministrator mit dem anzulegenden Administrator auf Facebook befreundet ist und/oder die auf Facebook verwendete Emailadresse kennt.

Empfehlung: Aus unserer Sicht muss nur der Exekutivdirektor oder deren Stellvertretung „Administratoren“-Rechte für die Facebook-Seite haben. Allen anderen Personen reicht es im Normalfall, „Redakteur“-Rechte zu übertragen.

XXVII. Verbindung mit dem Nationalbüro (I)

Wir betreuen die nationalen Facebook-Seiten (BNI Deutschland und BNI Österreich) mit dem Business Manager als „BNI Deutschland Österreich“ und nicht mehr dem Facebook-Account „Max Anleger“, da wir mit dem Business Manager den Zugriff auf Facebook-Seiten besser steuern und zentraler verwalten können. Da wir den Account „Max Anleger“ nun grundsätzlich nicht mehr verwenden, ändert sich auch die Verbindung der Regions- und Chapterseiten mit dem Nationalbüro.

Folgende Änderung bitte unbedingt vornehmen (lassen)

Wir beantragen bereits als „BNI Deutschland Österreich“ von allen existierenden BNI Regions- und Chapterseiten den Zugriff. Dabei erhält der jeweilige Seitenadministrator per Email eine Benachrichtigung. Bitte nun wie folgt vorgehen: Den Zugriff unter „Einstellungen“ und „Rollen für die Seite“ bestätigen und speichern (hier ist nochmal eine Passworteingabe notwendig). Damit ist die jeweilige Regions- oder Chapterseite mit dem Nationalbüro verbunden.



Neue Facebook-Seiten

Bei neuen Regions- und Chapterseiten bitte einfach eine kurze Info per Email an Robert (r.nuernberger@bni-no.de) oder Jenny (j.wittauer@bni-no.de) schicken. Dann werden wir wie oben beschrieben, den Zugriff von der neu eingerichteten Facebook-Seite beantragen.

XXVIII. Verbindung mit dem Nationalbüro (II)

Um eine optimale Vernetzung aller Regionen und Chapter mit den nationalen Facebook-Seiten zu erreichen, liken Sie als ersten Schritt mit Ihrer Chapter/Regionsseite die nationalen Seiten BNI Deutschland und BNI Österreich.

Wie markieren Sie eine andere Seite im Namen Ihrer Seite mit „Gefällt mir“?

Sie müssen die Seite, die Sie mit „Gefällt mir“ markieren wollen, über die Suchfunktion oder die Facebook-URL aufrufen. Anschließend müssen Sie auf dem Titelbild der Seite den Button „Mehr“ mit den drei Punkte anklicken. Dort gibt es die Auswahlmöglichkeit „Als deine Seite mit Gefällt mir markieren“. Dann wählen Sie die Seite aus, die die andere Seite mit „Gefällt mir“ markieren soll und klicken auf „Absenden“.

Unmittelbar nach Ihrem Like werden wir von unserer Seite Ihre Chapter/Regionsseiten liken. Damit wird die Reichweite Ihrer Chapter/Regionsseite um ein Vielfaches erhöht.

XXIX. Unter Einstellungen/Allgemein

Filter für vulgäre Ausdrücke auf STARK stellen

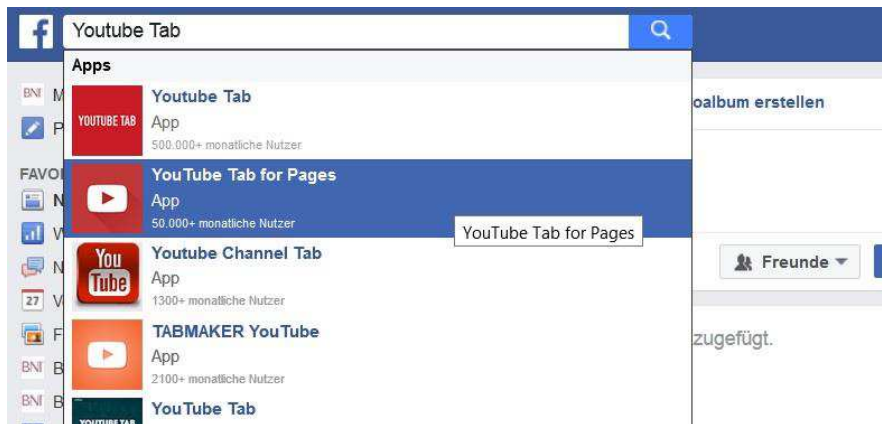
XXX. Nachträgliche Änderungen

Die meisten Einstellungen können unter dem Punkt „Info“ unter dem Titelbild sowie unter dem Punkt „Einstellungen“ geändert werden. Wenn Sie Unterstützung benötigen, kontaktieren Sie bitte das Nationalbüro.

XXXI. Tabs einrichten

Sie können auf der linken Seite der Facebook-Seite die angezeigten Tabs hinzufügen, entfernen und die Reihenfolge verändern. Die Tabs „Startseite“ und „Info“ können nicht entfernt werden.

Sie können zum Beispiel den Youtube-Kanal von BNI Deutschland – Österreich als Tab hinzufügen. Man muss der Administrator der Facebook-Seite sein, wenn man Youtube einbinden will. In der Facebook-Suchleiste geben Sie folgenden Suchbegriff eingeben: Youtube Tab. Dann den YouTube Tab for Pages Punkt auswählen.



Runterscrollen und auf „Install App“ klicken. Danach die Facebook-Seite auswählen für welche die Youtube-App installiert werden soll. Klicken Sie dann auf „Seiten-Tab hinzufügen“. Danach noch die URL von unserem Youtube-Channel in das vorgesehene Feld hineinkopieren (channel/UCE-kB4nFlxCdpZTxGZgnelg) und auf „Save settings“ klicken.



XXXII. Erste Schritte – Tipps zur Bekanntmachung

Als erste Aktivität empfehlen wir alle Chapter-Kollegen über den neuen Facebook-Auftritt per E-Mail mit dem Link zur Facebook-Seite zu informieren, mit der Aufforderung/Bitte, diese Seite zu liken sowie auch die nationalen Facebook-Seiten zu liken. Sie können auch Ihre Facebook-Freunde einladen (die für BNI relevant sind), die Seite mit „Gefällt mir“ zu markieren. Auf der rechten Seite gibt es den Link „Freunde einladen, diese Seite mit Gefällt mir zu markieren“. Wenn Sie diesen Button anklicken, können Sie ihre Facebook-Freunde auswählen.

Zusätzlich können Sie mit Ihrem Partnerdirektor in Kontakt treten, damit dieser auch alle anderen Chapter in der Region per E-Mail über den neuen Auftritt informiert. Außerdem empfehlen wir alle Firmen-Facebook-Seiten der Unternehmer zu liken, um die Sichtbarkeit der Mitglieder zu erhöhen.

Einige grundsätzliche Posting-Ideen finden Sie unter Punkt 3 (Seite 17)



2. Zusammenführen von Facebook-Seiten

Falls Chapter oder Regionen Facebook-Seiten haben, die bereits mehr als 200 Likes haben, ist eine Namensänderung nicht mehr möglich. Dann ist ein Zusammenführen der Facebook-Seiten notwendig.

- I. Dafür muss ein User, Administrator von beiden Seiten sein**
- II. Diese Option ist nur für Seiten verfügbar, die den gleichen Inhalt repräsentieren und ähnliche Namen haben. Entscheidend ist auch, dass die Adresse ident ist. Es ist möglich, dass diese Aktion erst nach mehrmaligen Versuchen durchführbar ist.**
- III. Klicken Sie oben auf der Seite, die Sie behalten möchten, auf „Einstellungen“**
- IV. Wählen Sie „Seiten zusammenführen“ und klicken Sie auf „Duplikate von Seiten zusammenführen“**
- V. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben der Seite, die Sie zusammenführen möchten**
- VI. Klicken Sie auf „Seiten zusammenführen“ und befolgen Sie die angezeigten Anweisungen**

Alle „Gefällt mir“-Angaben, Bewertungen, Rezensionen und Besuche werden kombiniert; die Beiträge, Fotos und der [Nutzername](#) werden hingegen dauerhaft von der zusammengeführten Seite gelöscht. Die Seite, die Sie behalten möchten, bleibt unverändert, abgesehen davon, dass „Gefällt mir“-Angaben, Rezensionen, Bewertungen und Besuche von der anderen Seite hinzugefügt werden. Die Seite, die Sie nicht behalten möchten, wird von Facebook entfernt, und Sie können das Zusammenführen nicht rückgängig machen. Hinweis: Wenn die Option zum Zusammenführen Ihrer Seiten nicht angezeigt wird, bedeutet das, dass Ihre Seiten nicht zusammengeführt werden können. Wenn die Option für die Anfrage zur Zusammenführung Ihrer Seiten angezeigt wird, wird Ihre Anfrage von Facebook geprüft.



3. Inhalte und Posting-Ideen für Ihre Chapter/Regionsseite

Die veröffentlichten Beiträge können und sollen ganz unterschiedlicher Natur sein. Der Inhalt steht Ihnen frei, solange es Ihr Chapter oder Ihre Mitglieder betrifft. Grundsätzlich erfreuen sich Postings mit emotionalen Videos oder Bildern einer höheren Beliebtheit, werden öfters geliked und geteilt und werden von Facebook im Newsfeed bevorzugt geteilt. Bilder sollten eine gute Qualität haben – mindestens 600 Pixel. Nicht vergessen: Personen auf den Fotos mit @ zu markieren. Von großer Bedeutung ist auch die Reaktion auf Nachrichten und Kommentare. Reagieren Sie unbedingt innerhalb von 2 Tagen auf Fragen von Besuchern der Facebookseite.

Interaktion ist wichtig

Die Interaktion auf Facebook ist sehr wichtig, da nicht alle Fans der Facebook-Seite auch die Posts im Newsfeed angezeigt bekommen. Der Facebook-Algorithmus entscheidet darüber, welche Posts im Newsfeed auftauchen. Je mehr Posts geteilt, geliked oder kommentiert werden, desto mehr Fans wird der Post angezeigt. Fragen im Post verstärken die Interaktion. Der Text ist ebenfalls entscheidend, sollte kürzer als 90 Zeichen und knackig formuliert sein. Beim Wording bitte berücksichtigen, keine bzw. wenige interne BNI-Begriffe zu verwenden, damit es auch für Leser leicht verständlich ist, die (noch) keinen Bezug zu unserem Netzwerk haben.

Die Inhalte der Facebook-Seite sollten authentisch sein: Teilen Sie das, was sie interessant finden und auch zukünftige Mitglieder interessieren könnte. Reagieren Sie auf Beiträge innerhalb von 24 Stunden: Wenn Personen Ihre Posts kommentieren oder eine Nachricht senden, dann beantworten Sie die Frage und zeigen, dass Sie zuhören. Betreuen Sie die Facebook-Seite regelmäßig und seien Sie konsequent, damit Ihre Fans Vertrauen zu Ihnen aufbauen. Erstellen Sie am besten einen Redaktionsplan.

Hier finden Sie einige Ideen, zu welchen Themen etwas gepostet werden könnte. Das soll Sie unterstützen, regelmäßig (mindestens dreimal die Woche) etwas auf Ihrer Chapter/Regionsseite zu posten.

- I. Willkommensnachrichten über neue Chapter-Mitglieder (wenn ein neues Mitglied aufgenommen wird)
- II. Glückwunschnachrichten, wenn ein bestehendes Mitglied verlängert hat
- III. Vorstellung der nächsten 10-Minuten-Präsentation
- IV. Dankesmeldungen an Besucher die beim letzten Meeting dabei waren
- V. Einen Punkt erwähnen, den man während einer Präsentation oder einem Vier-Augen-Gespräche mit einem anderen BNI-Mitglied mitgenommen hat und gerne teilen möchte.
- VI. Dankesmeldungen für Empfehlungen oder abgeschlossene Geschäfte



- VII. Ankündigung, aktueller Stand und/oder Nachbetrachtung eines Events
- VIII. Ankündigung aktueller Stand und/oder Nachbetrachtung eines Trainings
- IX. Awards und Errungenschaften von Mitgliedern
- X. Monatliche Auskunft, welche Plätze im Chapter noch offen sind und besetzt werden können: Bist du Fotograf, der mehr Umsatz generieren möchte?
- XI. Erfolge/Erfolgszahlen präsentieren
 - a. Ausgesprochene Empfehlungen im Chapter pro Monat/Quartal/Jahr bzw. auch Dank an ein konkretes Mitglied für eine Top-Empfehlung
 - b. Umsätze für das Chapter pro Monat/Quartal/Jahr
- XII. Auf monatlicher Basis mitteilen, wieviel ein Platz innerhalb des Chapter wert ist
- XIII. Links zu interessanten, bildenden Artikeln: z.B. BNI Blog (www.bni-blog.de)
- XIV. Inhalte teilen von den BNI Länderseiten Deutschland und Österreich
- XV. Videos von unserem Youtube-Kanal teilen: <https://www.youtube.com/channel/UCE-kB4nFlxCdpZTxGZgnelg>
- XVI. Artikel von BNI-Gründer Ivan Misner auf businessnetworking.com
- XVII. Erstellung von Fotoalben von Mitgliedern mit einer Beschreibung der angebotenen Dienstleistungen. Indem man das Mitglied auf den Fotos „tagged“ (markiert), erscheinen diese Bilder dann im persönlichen Profil.
- XVIII. Videos oder Imagefilme der Region oder Chapters
- XIX. Live-Streams von Chaptertreffen

Haben Sie noch weitere Ideen für positive und kreative Postings auf BNI-Chapter-Seiten, dann teilen Sie uns diese doch mit. Robert Nürnberger (Email r.nuernberger@bni-no.de) freut sich auf Ihre Ideen.



4. Umgang mit negativen Kommentaren und Beschwerden

Die folgenden Hinweise sollen Ihnen helfen, wenn Sie sich mit negativen Beiträgen und Beschwerden auf Facebook konfrontiert sehen. Bevor Sie auf negative Kommentare und Beschwerden antworten, sollten Sie stets auch Kontakt zu ihrem Partnerdirektor und /oder Exekutivdirektor aufnehmen und Rücksprache betreffend der weiteren Vorgehensweise halten.

Wir empfehlen, an dieser Stelle das ARM Konzept umzusetzen. Weitere Informationen dazu finden Sie auf www.starrhall.com

A: Acknowledge the complaint/pain	Bestätigung der Beschwerde
R: Respond politely	Höflich antworten
M: Make it right	Stellen Sie es richtig

Grundsätzlich versuchen wir alle Beschwerden so schnell wie möglich zu bearbeiten, um die negative Aufmerksamkeit auf ein Minimum zu beschränken und möglichen permanenten Schaden oder Frustration zu vermeiden. Der Fokus sollte darauf liegen, das Problem aus den sozialen Medien herauszubringen und in eine direkte Konversation umzuleiten, am besten per Telefon.

A: Acknowledge the complaint/Bestätigung der Beschwerde:

Das Bestätigen einer Beschwerde heißt nicht automatisch, dass man damit übereinstimmt. Es bedeutet lediglich, dass man dem Thema annimmt und auf eine gemeinsame Lösung hinarbeitet.

R: Respond politely/Höflich antworten:

Wenn man jemanden mit Höflichkeit und Respekt behandelt, so kann man dies grundsätzlich auch als Antwort erwarten. Es ist selbstverständlich, dass man andere mit dem größtmöglichen Respekt und Aufrichtigkeit behandelt, vor allem im Beschwerde-Handling.

M: Make it right/Stellen Sie es richtig:

Zeigen Sie keine Frustration! Die erste natürliche Reaktion ist der Umschwung in die Defensive. Reflektieren und überdenken Sie die Situation. Sobald Gefühle involviert werden kann keine objektive und produktive Diskussion entstehen. Nehmen Sie sich einen Augenblick zurück und überlegen Sie sich wohin die Diskussion führen soll/kann.



5. Unerlaubte Verwendung von BNI-Seiten durch Dritte

Wenn Sie auf Facebook-Seiten stoßen, die den Namen BNI verwenden, aber nicht von BNI-Mitgliedern initiiert bzw. geführt werden, kontaktieren Sie bitte direkt das National Office. Ebenfalls nehmen Sie auch Kontakt auf, wenn Sie auf BNI-Facebook-Seiten in Deutschland und Österreich stoßen, die offensichtlich nicht mehr betreut und befüllt werden. <https://www.facebook.com/help/257661877677443>

In beiden Fällen wird sich das Nationalbüro um den Prozess der Schließung dieser Seiten kümmern.

Kontakt Nationalbüro

Robert Nürnberger
Leitung Kommunikation & Marketing
r.nuernberger@bni-no.de
+43 1 308 64 61-24 (Büro)
+49 (0) 711 89 660 461 (Büro Deutschland)
+49 (0) 711 89 660 470 (Fax)
www.bni.de
Skype: Robert Nürnberger BNI

Jenny Wittauer
PR & Social Media
j.wittauer@bni-no.de
+43 1 308 64 61-26 (Büro)
+49 (0) 711 89 660 461 (Büro Deutschland)
www.bni.de
Skype: Jennifer Wittauer

Erstellt, Februar 2015, Aktualisiert September 2017



6. Generelle BNI Richtlinien für Social Media und Webinhalte

- I. Bedenken Sie, wenn Sie etwas veröffentlichen, dass diese Meldungen für alle sichtbar sind und für eine lange Zeit bzw. gar dauerhaft für jeden einsehbar sind.
- II. Besprechen Sie BNI oder BNI-relevante Themen nur soweit Sie in dieser Hinsicht involviert sind (Region/Chapter/Fachgebiet) und entsprechende Erfahrungen haben. Machen Sie deutlich, dass Sie nur für sich selber sprechen und nicht stellvertretend für die gesamte BNI-Organisation.
- III. Respektieren Sie immer und jederzeit Copyright, Trademarks und Privatrechte. Sie sollten nicht mehr als kurze Auszüge aus Werken von anderen Autoren kopieren. Veröffentlichen Sie keine Bilder ohne die Einwilligung der abgebildeten Personen. Dies gilt auch für nichtöffentliche Gespräche ohne vorherige Genehmigung
- IV. Veröffentlichen Sie keine vertraulichen Informationen oder diskutieren sensible Themen in der Öffentlichkeit.
- V. Respektieren Sie Ihr Publikum (Leser, Liker, Follower) sowie alle Mitglieder, Direktoren und Mitarbeiter des BNI-Netzwerkes. Denken Sie daran, dass BNI eine globale Organisation ist, innerhalb dessen verschiedene Bräuche, Werte und Sichtweisen vorherrschen.
- VI. Richten Sie Ihren Fokus auf BNI relevante Themen. Benutzen Sie keine ethnischen Verunglimpfungen, persönliche Angriffe und Beleidigungen, Obszönitäten oder beteiligen Sie sich nicht an jedwedem Fehlverhalten, welches nicht vereinbar wäre mit Ihrer Rolle innerhalb der BNI-Organisation. Diskutieren Sie keinerlei politische oder religiöse Sichtweisen online.
- VII. Provozieren Sie keinen Streit. Seien Sie ehrlich, ernst und höflich.
- VIII. Sollten Sie irgendwelche Zweifel haben oder nicht sicher sein, ob Sie etwas veröffentlichen dürfen oder nicht, so verschieben Sie die Veröffentlichung erst einmal und kontaktieren Sie ihren lokalen Partnerdirektor oder ihren Exekutivdirektor.
- IX. Niemand anderes außer den Nationaldirektoren und dem Leiter Brandmanagement & Communications sind autorisiert stellvertretend für die gesamte BNI-Organisation in Deutschland und Österreich zu sprechen.
- X. Egal welche Rolle Sie innerhalb der BNI Organisation vertreten, sollten Sie niemals etwas BNI relevantes aussagen, wenn diese Informationen jenen Fakten widersprechen, die das BNI National Office oder BNI HQ veröffentlichen haben.