

## Kundenbindung & -gewinnung in Zeiten von Social Media

Social Media bieten Einzelhändlern vielfältige Möglichkeiten, mit ihren Kunden in unmittelbarem Dialog und Interaktion zu treten. Die Wirkung von bereits eingesetzten Maßnahmen zur Kundengewinnung und -bindung wie Anzeigen mit Rabattcoupon, Mitmach-Aktionen und Gewinnspielen können durch die Ergänzung geeigneter Social Media Aktivitäten deutlich verbessert werden. Ein Potenzial, das – richtig genutzt – ein wichtiger Baustein zum Erhalt der Wettbewerbsfähigkeit Ihres Betriebes sein kann!

Die passgenaue Einbindung von Social Media in die Kommunikation mit den Kunden stellt aber viele kleine und mittlere Betriebe in Hinblick auf knappe personelle und finanzielle Ressourcen, aber auch aufgrund der rasanten technischen Entwicklung vor große Herausforderungen.

Hier setzt das ESF-geförderte Fortbildungsangebot an: Der Lehrgang befähigt Sie, geeignete Social Media Aktivitäten in Ihrem Betrieb einzuführen bzw. die Social Media Nutzung zu verbessern.

Lehrgangsangebot in Kooperation mit dem



**Einzelhandelsverband**  
Hessen-Nord e.V.

## Social Media & Einzelhandel

Projektdurchführung

# BUPNET

Bildung und Projekt Netzwerk GmbH

in Kooperation mit dem



Landkreis Kassel

### Beratung & Anmeldung

BUPNET - Bildung und Projekt Netzwerk GmbH  
Am Leinekanal 4, 37073 Göttingen

Ansprechpartnerin:

Beate Böcker

Tel.: 0551 54707-0

E-Mail: sms@bupnet.de

Das Projekt wird gefördert aus Mitteln des Hessischen Ministeriums für Wirtschaft, Verkehr und Landesentwicklung und der Europäischen Union – Europäischer Sozialfonds.

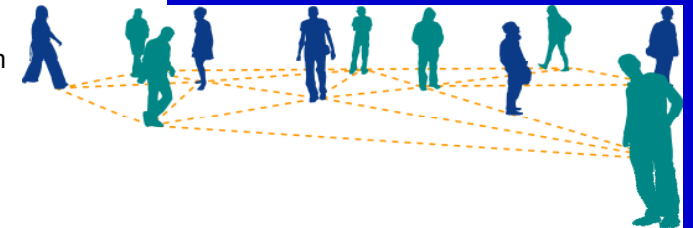


**Qualifizierungsoffensive**  
des hessischen Wirtschaftsministeriums  
Programme zur beruflichen Bildung

# BUPNET

## Social Media Marketing

### im Einzelhandel



ESF-geförderter Lehrgang

- berufsbegleitend -

[www.sms.bupnet.de](http://www.sms.bupnet.de)

## Zielgruppe

Die Fortbildung richtet sich an interessierte Betriebe aus dem hessischen Einzelhandel und ihre Beschäftigten.

## Dauer/Umfang/Ort

Berufsbegleitend (Juni bis Oktober 2013): 88 Seminarstunden ergänzt durch vertiefendes E-Learning und die schrittweise Anwendung des neu erworbenen Wissens für die jeweilige betriebliche Praxis (lehrgangsbegleitende Projektarbeit/Beratung).

Seminarzeiten: dienstags 09:00-17:00 Uhr und mittwochs 09:00-13:00 Uhr

Veranstaltungsort: Kassel

## Teilnahmevoraussetzungen

Der Lehrgang wird im Rahmen des ESF-geförderten Projekts „SMS – Kompetenzen für das Strategische Marketing nordhessischer KMU in Zeiten von Social Media und Co.“ angeboten. Durch das Projekt soll die Wettbewerbsfähigkeit von kleinen und mittleren Betrieben und ihren Beschäftigten gestärkt werden. Die Förderrichtlinien sehen vor, dass die Teilnehmenden bei einem kleinen oder mittelständischen Betrieb mit einer Betriebsstätte in Hessen beschäftigt sind. Von den Arbeitgebern wird erwartet, dass sie ihre Beschäftigten für die Zeit der Lehrgangsstunden von der Arbeit freistellen. Es wird keine Teilnahmegebühr erhoben.

## Abschluss

Die Teilnehmenden erhalten ein Zertifikat der BUPNET GmbH (bei Belegung aller Module und Erstellung einer Projektarbeit) oder eine Teilnahmebescheinigung (bei Belegung einzelner Module). Zusätzlich wird eine externe Zertifizierung durch die IHK Kassel-Marburg angestrebt (optional, zusätzliche Kosten: 150 € zzgl. USt.)

## Fortbildungsinhalte

### Modul I: 04./05.06.2013

#### Social Media – Potenziale für den Einzelhandel

Einsatzmöglichkeiten von Social Media

- Einführung in die sozialen Medien und praktische Beispiele aus dem Einzelhandel
- Chancen (z. B. Kundengewinnung und -bindung) und Risiken (Beschwerden, Shitstorms u. a.)

Strategische Basis im Betrieb und Ausrichtung

- Situationsanalyse und Bestandsaufnahme
- Definition konkreter Ziele und Zielgruppen

Einbindung von Social Media in den Marketing-Mix

- Grundlagen Marketing/Online-Marketing
- Kundengewinnung und -bindung durch Dialog

### Modul II: 18./19.06.2013

#### Rahmenbedingungen & Kosten-Nutzen-Aspekte

Recht & Datenschutz

- Rechtliche Rahmenbedingungen (Urheberrecht, Vertragsrecht, AGB, Impressumspflicht, Nutzungsbestimmungen, Datenschutzrecht u. a.)
- Rechtliche Fallstricke und Vermeidung von Abmahnungen

Voraussetzungen im Betrieb

- Technische, personelle und konzeptionelle Voraussetzungen
- Einbindung von Mitarbeitenden im Betrieb

Kosten-Nutzen-Aspekte

- Ermittlung des Nutzens/Mehrwerts für den Betrieb
- Was kostet Social Media? (Einsatz von Personal, Technik/Software, externe Dienstleister etc.)
- Messung des Erfolgs von Social Media

### Modul III: 02./03.07.2013

#### Praktischer Umgang – Facebook-Workshop I

Facebook für Einsteiger

- Wie funktioniert Facebook?
- Möglichkeiten der Interaktion
- Erstellen und Gestalten einer Unternehmensseite
- Seitenverwaltung und Administration
- Contenterstellung mit dem Smartphone

Einrichten von Profilen bei weiteren Diensten

- z. B. YouTube, Qype und Google+

### Modul IV: 27./28.08.2013

#### Praktischer Umgang – Content-Erstellung

Erstellen von Inhalten für Social Media

- Grundlagen für die Kommunikation im Netz: Dialog statt Monolog, Beobachten & Zuhören
- Zielgruppengerechtes Texten für verschiedene Medien, wie z. B. Facebook, Blog, Twitter
- Verwenden von Bildern, Videos, Podcasts im Web (rechtliche und technische Voraussetzungen)

### Modul V: 10./11.09.2013

#### Praktischer Umgang – Facebook-Workshop II

Facebook für Fortgeschrittene

- Optimierung der Unternehmensseite/Fanpage
- Vernetzen verschiedener Dienste
- Social Media Plugins
- Werbemöglichkeiten auf Facebook (Kampagnen-Management)
- Erstellen von QR-Codes

### Modul VI : 24./25.09.2013

#### Praktischer Umgang – SEO und Monitoring

Suchmaschinenoptimierung (SEO)

- Verbesserung der Auffindbarkeit (Ranking) in Suchmaschinen
- OnPage-Optimierung (technische Standards, Tipps für die Erstellung von Content)
- OffPage-Optimierung (externe Verlinkung, Linkpartner und Linkmanagement)
- Bedeutung von Social Media für das Ranking

Steuerung, Evaluation und Monitoring

- Erfolgskontrolle anhand von Kennzahlen
- Einsatz von Monitoring-Tools (Google Analytics, Facebook Monitoring u. a.)

### Modul VII: 08.10.2013 & 29.10.2013

#### Betriebliche Umsetzung/Projektarbeit

Workshop – „Trouble-Shooting“

- Praxisaustausch & Beratung
- Fertigstellen der betrieblichen Vorhaben

Abschlussveranstaltung – Präsentation der Projekte