

Leitfaden für die Online-Kommunikation während der Corona-Krise

Sehr geehrter Geschäftspartner,



die kommenden Wochen werden für uns alle eine Herausforderung sein – als Unternehmen, als Unternehmer und natürlich als Menschen. Eines der wichtigsten Themen während dieser Zeit wird die Verfügbarkeit von aktuellen Informationen sein.

Daher möchten wir Ihnen einige allgemeine Empfehlungen für Ihre Kundenkommunikation während der Corona-Krise an die Hand geben. Wir hoffen, dass diese Ihnen helfen können, mit Ihren Kunden in Kontakt zu bleiben.

Dieser Leitfaden behandelt zwei Szenarien - wählen Sie bitte die Option, die Ihrer aktuellen Situation entspricht:

→ **Mein Geschäft ist geöffnet**

[\(Klicken Sie hier oder wechseln Sie zu Seite 3\)](#)

→ **Mein Geschäft ist geschlossen**

[\(Klicken Sie hier oder wechseln Sie zu Seite 4\)](#)

Ihr Geschäft ist geöffnet



- 1 Zunächst empfehlen wir Ihnen, in Ihrem Google My Business-Profil für die kommenden zwei Wochen spezielle Öffnungszeiten hinzuzufügen und einen Beitrag in Google My Business und auf Facebook zu veröffentlichen.

 - [Hier finden Sie eine Anleitung zum Hinzufügen spezieller Öffnungszeiten in Google My Business \(Seite 6\)](#)
 - [Hier finden Sie eine Vorlage und eine Anleitung für einen "Unser Geschäft ist offen"- Beitrag in Google My Business und auf Facebook \(Seite 11\)](#)
- 2 Darüber hinaus ist es wichtig, Ihre Kunden täglich über Facebook zu informieren, ob Sie offen haben. Sie fragen sich vielleicht, "warum Facebook und nicht meine Website". Kunden suchen meistens erst über eine Suchmaschine nach Öffnungszeiten und besuchen danach die Social Media Seite Ihres Geschäftes.

 - [Hier finden Sie Vorlagen & eine Anleitung für Ihre täglichen Facebook-Posts \(Seite 12\)](#)
- 3 Für alle Kunden, die Ihre Website besuchen, empfehlen wir eine Notiz oder einen Teaser einzustellen. Dieser führt Ihre Kunden auf Ihre Facebook-Seite, um die neuesten Updates zu erhalten. Somit müssen Sie nicht mehrere Kanäle auf dem neuesten Stand halten.

Ihr Geschäft ist geschlossen



- 1 Wir empfehlen Ihnen, über Ihren Google My Business Account Ihr Geschäft als „vorübergehend geschlossen“ zu kennzeichnen.
→ [Eine Anleitung dazu finden Sie hier \(Seite 7\)](#)
- 2 Darüber hinaus ist es wichtig Kunden auf Facebook und auf Google My Business zu informieren, dass Ihr Geschäft geschlossen ist.
→ [Hier finden Sie eine Vorlage und eine Anleitung für einen "Unser Geschäft ist geschlossen"- Beitrag in Google My Business und auf Facebook \(Seite 13\)](#)
- 3 Wenn die Krise vorbei ist, nutzen Sie bitte Ihre Online-Kanäle, um Ihre Kunden zu informieren, dass Ihr Geschäft wieder geöffnet ist.
→ [Mein Geschäft ist geöffnet \(Seite 3\)](#)

Tipps für die Umsetzung

So erstellen Sie spezielle Öffnungszeiten in Google My Business



Bitte ändern Sie nicht Ihre regulären Öffnungszeiten, sondern legen Sie stattdessen für die nächsten zwei Wochen **besondere Öffnungszeiten** fest. Kunden, die nach Ihrem Unternehmen suchen, werden diese Öffnungszeiten angezeigt. Die Sonderöffnungszeiten werden nur für die von Ihnen angegebenen Tage angezeigt.

Wenn Sie Ihr Smartphone verwenden



1. Öffnen Sie auf Ihrem Smartphone die Google My Business App.
2. Klicken Sie auf „Profil“
3. Wählen Sie den Tag aus, an dem Sie geänderte Öffnungszeiten anbieten möchten.
4. Geben Sie an, wann Ihr Geschäft an diesem Tag öffnet und schließt. Hinweis: Wenn das Geschäft den ganzen Tag geschlossen ist, wählen Sie „Geschlossen“.
5. Klicken Sie auf OK und wiederholen Sie die Schritte für die anderen Tage.

Wenn Sie Ihren Desktop Browser verwenden



1. Melden Sie sich auf Ihrem Computer bei Google My Business an. → www.google.com/business
2. Klicken Sie auf Info → Spezielle Öffnungszeiten
3. Klicken Sie auf „Neues Datum hinzufügen“.
4. Geben Sie an, wann Ihr Geschäft an diesem Tag öffnet und schließt. Hinweis: Wenn das Geschäft den ganzen Tag geschlossen ist, schieben Sie den Kreis auf „Geschlossen“.
5. Wenn Sie alle speziellen Öffnungszeiten eingegeben haben, klicken Sie auf „Übernehmen“. Die speziellen Öffnungszeiten werden auf Google nur für die angegebenen Tage angezeigt.

Wie Sie Ihr Geschäft als vorübergehend geschlossen kennzeichnen



Bitte ändern Sie nicht Ihre regulären Öffnungszeiten, sondern legen Sie stattdessen für eine von Ihnen definierte Zeit fest, dass Ihr Geschäft „vorübergehend geschlossen ist“. Kunden, die nach Ihrem Unternehmen suchen, wird Ihr Geschäft als geschlossen angezeigt. Ihr Geschäft wird so lange als geschlossen gekennzeichnet, wie Sie definiert haben.

Wenn Sie Ihr Smartphone verwenden



1. Öffnen Sie auf Ihrem Smartphone die Google My Business App.
2. Klicken Sie auf „Profil“ → Dieses Geschäft auf Google schließen
3. Klicken Sie auf „Als vorübergehend geschlossen kennzeichnen“.
Hinweis: Geschlossene Unternehmen werden bei Google mit eingeschränkter Sichtbarkeit angezeigt. Sie können dieses Unternehmen jederzeit als offen markieren.
4. Klicken Sie OK
5. Reaktivieren Sie Ihr Geschäft, sobald Sie geöffnet sind

Wenn Sie Ihren Desktop Browser verwenden



1. Melden Sie sich auf Ihrem Computer bei Google My Business an. → www.google.com/business
2. Klicken Sie im Menü links auf Info.
3. Suchen Sie nach dem Abschnitt "Unternehmen bei Google schließen" rechts auf der Seite.
4. Eventuell müssen Sie zuerst auf den Pfeil klicken, um alle Optionen einzublenden.
5. Klicken Sie auf „Als vorübergehend geschlossen kennzeichnen“. Hinweis: Geschlossene Unternehmen werden bei Google mit eingeschränkter Sichtbarkeit angezeigt. Sie können dieses Unternehmen jederzeit als offen markieren.
6. Klicken Sie OK
7. Reaktivieren Sie Ihr Geschäft, sobald Sie geöffnet sind

← [Start](#)

Wie man einen Beitrag in Google My Business erstellt



Erstellen Sie einen Beitrag in Google My Business, um Kunden über den Status Ihres Geschäfts zu informieren. Der Beitrag wird sichtbar, wenn Kunden nach Ihnen suchen. Sie können den Text und die Inhalte, die wir Ihnen zur Verfügung gestellt haben, gerne für die Erstellung Ihres Google My Business-Post verwenden.

Wenn Sie Ihr Smartphone verwenden



1. Öffnen Sie auf Ihrem Smartphone die Google My Business App.
2. Klicken Sie auf „Startseite“
3. Klicken Sie rechts unten auf „Beitrag erstellen“
4. Tippen Sie auf die Art des Beitrags, den Sie erstellen möchten (Aktualisierung)
5. Laden Sie das Bild hoch und fügen Sie den Text hinzu.
[→ Hier finden Sie den Text und das Asset \(Seite 11\)](#)
6. Veröffentlichen Sie den Beitrag.

Wenn Sie Ihren Desktop Browser verwenden



1. Melden Sie sich auf Ihrem Computer in Google My Business an.
2. Klicken Sie im Menü auf „Posten“.
3. Wählen Sie oben auf der Seite aus, welche Art von Beitrag Sie erstellen möchten.
Für Sie passend: Neuigkeiten (What's New)
4. Laden Sie das Bild hoch und fügen Sie den Text hinzu.
[→ Hier finden Sie den Text und das Asset \(Seite 11\)](#)
5. Veröffentlichen Sie den Beitrag.

Wie man einen Beitrag in Facebook erstellt



Erstellen Sie jeden Tag einen Beitrag in Facebook, um Ihre Kunden über den Status Ihres Geschäfts auf dem Laufenden zu halten. Der Beitrag ist für Ihre Kunden sichtbar, wenn sie auf Facebook surfen oder dort nach Ihrem Geschäft suchen.

Wenn Sie Ihr Smartphone verwenden



1. Öffnen Sie auf Ihrem Smartphone die Facebook App
2. Klicken Sie auf Menü und öffnen Sie die Seite Ihres Geschäfts.
3. Klicken Sie auf Beitrag erstellen
4. Laden Sie das Bild hoch und ergänzen Sie den passenden Text.
→ [Hier finden Sie Texte und Assets \(Seite 11\)](#)
5. Veröffentlichen Sie den Beitrag.

Wenn Sie Ihren Desktop Browser verwenden



1. Melden Sie sich auf Ihrem Computer bei Facebook an.
→ www.facebook.com
2. Öffnen Sie die Seite Ihres Geschäfts und klicken Sie auf das Dreieck in der rechten oberen Ecke
3. Hinweis: Wenn Sie mehrere Seiten verwalten, dann wählen Sie die Seite Ihres Geschäfts unter „Meine Seiten“ aus.
4. Klicken Sie auf „Verfasse einen Beitrag“
5. Laden Sie ein Bild und den dazugehörigen Text hoch
→ [Hier finden Sie Texte und Assets \(Seite 11\)](#)
6. Veröffentlichen Sie den Beitrag.

Leitfaden & Assets

Leitfaden & Assets: „Unser Geschäft hat geöffnet“ Post für Google My Business und für Facebook



Nutzen Sie gerne den folgenden Textvorschlag für Ihren Google My Business oder Facebook Account.

Copytext

Sehen ist wichtig.

Deshalb sind wir dein Ansprechpartner für Brillengläser, Kontaktlinsen und gutes Sehen. Wir gehen verantwortlich mit unseren Kunden und unseren Mitarbeitern um. Daher bitten wir dich, uns vor deinem Termin kurz anzurufen oder eine Nachricht zu schicken, damit wir deinen Termin so angenehm wie möglich gestalten können.

Du erreichst uns **((Verfügbarkeit))**.

Telefon: **((Ihre Telefonnummer))**

E-Mail: **((Ihre E-Mail Adresse))**

WhatsApp: **((Ihre Mobilnummer))**

Website: **((Ihre Website-URL))**

((Name Ihres Geschäfts))

Dateien zum Download

Gerne können Sie die bereitgestellten Dateien nutzen.

Tipps für die Kommunikation

Bleiben Sie bei Ihrer Kommunikation auch in dieser Zeit positiv. Ein lokaler Bezug kommt darüber hinaus bei den Usern immer sehr gut an.

→ [Hier mehr erfahren \(Seite 15\)](#)

Anleitung

→ [Einen Facebook-Post erstellen \(Seite 9\)](#)

→ [Einen Google My Business Post erstellen \(Seite 8\)](#)

Vorlagen & Assets: Tägliche Meldungen für Ihre Facebook-Seite

Nutzen Sie gerne unseren Textvorschläge, um Ihre Kunden täglich mit Informationen zu versorgen.

- 1: Guten Morgen **ORT**, auch heute ist unser Geschäft von **xx bis yy** geöffnet. In dieser Zeit erreicht ihr uns auch im Ladengeschäft in der **xy Straße, Nummer, Stadtteil**. Ganz gleich, ob nur ein Schräubchen locker oder das ganze Brillenglas hinüber ist. Wir kümmern uns darum, dass ihr gut sehen könnt.
- 2: Pass gut auf, dass dir nicht die Decke auf den Kopf fällt – das ist schlecht für die Brille. Sollte das aber doch mal passieren - halb so schlimm: Wir haben geöffnet und richten das wieder..
- 3: Falls trotz perfekter Brille alles gerade etwas unscharf oder anstrengend ist, dann komm vorbei. Wir prüfen gern für dich, wie wir Abhilfe schaffen können. Du kannst zu folgenden Zeiten vorbei kommen: von **xx bis yy**
- 4: Auweia! In den letzten Wochen hast du an alles Mögliche gedacht und organisiert und gemacht – und dabei komplett deinen Nachschub an Kontaktlinsen vergessen? Kein Problem: Wir haben geöffnet.
- 5: Aus der beliebten Reihe: eine gute und eine schlechte Nachricht: Um auf der ganz sicheren Seite zu sein, gibt's bei uns erstmal keinen Kaffee und Kekse. Die gute Nachricht ist aber: Wir haben geöffnet :)
- 6: Vielleicht fragst du dich, weshalb ausgerechnet wir noch geöffnet haben? Eine neue Sonnenbrille kann doch wohl mal warten, oder? Stimmt. Aber hast du auch schonmal an die Pflegekraft gedacht, die sich nach einem 12 Stunden Dienst versehentlich auf Ihre Brille gesetzt hat? Oder den Polizisten, dem eine Kontaktlinse abhanden gekommen ist? Vom Lungenarzt, der Tramfahrerin, all denjenigen, die jetzt für uns im Einsatz sind, gar nicht zu sprechen. Für sie alle muss eine Sehversorgung sicher gestellt werden. Dafür sind wir gerne da. Und natürlich auch für dich.
- 7: Achtung! Wir müssen unsere Öffnungszeiten erneut anpassen. Ihre Gesundheit hat bei uns höchste Priorität, deshalb befolgen wir strenge Hygienestandards. Bitte passen Sie auf sich auf und bleiben Sie gesund! Unsere neuen Öffnungszeiten sind: **xx bis yy**
- 8: Nach reiflicher Überlegung haben wir beschlossen, unsere Geschäftszeiten bis auf weiteres zu beschränken und nur noch Notdienste anzubieten.

Abbinder

Nutzen Sie diesen Text am Ende jedes Beitrags:

Da wir aktuell stets nur einen Kunden zu uns herein bitten, ruf bitte für einen Termin an, damit du nicht vor dem Laden warten musst.

Du erreichst uns **((Verfügbarkeit))**.
 Telefon: **((Ihre Telefonnummer))**
 E-Mail: **((Ihre E-Mail Adresse))**
 WhatsApp: **((Ihre Mobilnummer))**
 Website: **((Ihre Website-URL))**

((Name Ihres Geschäfts))

Tipps für die Kommunikation

Bleiben Sie bei Ihrer Kommunikation auch in dieser Zeit positiv. Ein lokaler Bezug kommt darüber hinaus bei den Usern immer sehr gut an.

→ [Hier mehr erfahren \(Seite 15\)](#)

Anleitung

→ [Einen Facebook-Post erstellen \(Seite 9\)](#)

← [Start](#)

Vorlagen & Assets: „Unser Geschäft ist geschlossen“ Posts für Google My Business und Facebook



Nutzen Sie gerne die folgenden Textvorschläge für Ihren Google My Business oder Facebook Account.

Text 1: *Leider müssen wir unser Geschäft bis auf weiteres schließen. Wir informieren euch natürlich, sobald wir wieder öffnen und freuen uns schon jetzt auf ein baldiges Wiedersehen.*

*Bleibt gesund,
((Euer Team von ...))*

Text 2: *Unser Geschäft ist derzeit leider geschlossen. Jedoch können wir euch eure fertigen Brillen und bestellten Kontaktlinsen gerne nach Hause schicken.*

*Bleibt gesund,
((Euer Team von ...))*

Dateien zum Download

Gerne können Sie die hier bereitgestellten Dateien nutzen.

Tipps für die Kommunikation

Bleiben Sie bei Ihrer Kommunikation auch in dieser Zeit positiv. Ein lokaler Bezug kommt darüber hinaus bei den Usern immer sehr gut an.

→ [Hier mehr erfahren](#) (Seite 15)

Anleitung

→ [Einen Facebook-Post erstellen](#) (Seite 9)

→ [Einen Google My Business Post erstellen](#) (Seite 8)

Tipps für die Kommunikation

Tipps für die Kommunikation



Lokaler Bezug

Wann immer Sie die Möglichkeit haben, die Einwohner Ihrer Stadt direkt anzusprechen („Berliner“, „Stuttgarter“ etc. dann tun Sie das. Die Erfahrung zeigt, dass die User sich eher angesprochen fühlen.



Positiv bleiben

Kommunizieren Sie positiv: Sie lassen sich nicht unterkriegen, Sie bleiben professionell. Auch wenn die Situation für Sie als Unternehmer schwierig ist oder werden könnte, signalisieren stets eine positive Stimmung.



Seeing beyond