Unsere Social Media Guidelines

1. **Sie übernehmen die Verantwortung für Ihr Handeln**
   Sie sind für Ihr Verhalten und Ihre Äußerungen im Internet – ob beruflich oder privat – selbst verantwortlich. Was Sie dabei immer im Hinterkopf behalten sollten, ist, dass alles, was einmal im Internet veröffentlicht wurde, nicht so schnell wieder verschwindet. Wahren Sie Ihre Privatsphäre, und machen Sie sich auf denen von Ihnen genutzten Plattformen mit den entsprechenden Funktionen vertraut. In unregelmäßigen Abständen bietet Ihnen das Social-Media-Team eine Schulung zu diesem Thema an, den nächsten Termin finden Sie unter <URL>.
2. **Sprechen Sie für sich, nicht im Namen des Unternehmens**
   Unser Pressesprecher ist für offizielle Statements und Veröffentlichungen zuständig. Machen Sie entsprechend deutlich, dass es sich bei Ihren Aussagen um Ihre Meinung und nicht zwingend die des Unternehmens handelt. Dabei hilft zum Beispiel ein Disclaimer, den Sie auf Ihren Präsenzen einpflegen, à la: »Die hier veröffentlichten Beiträge geben meine private Meinung wieder und repräsentieren nicht die Position meines Unternehmens.«
3. **Halten Sie gesetzliche Vorgaben ein**
   Gesetze gelten genauso im Internet. Sie sind entsprechend auch online verpflichtet, gesetzliche Vorgaben, wie zum Beispiel Datenschutz, Persönlichkeitsrecht sowie Urheber- und Markenrecht, einzuhalten.
4. **Geschäftsgeheimnisse und Interna gehören nicht ins Netz**
   Geschäftsgeheimnisse und Interna sind nicht für die Öffentlichkeit bestimmt. Als Richtlinie hilft Ihnen hier, nichts zu kommunizieren, das Sie noch nicht in Form einer Pressmitteilung gesehen haben. Aktuelle und vergangene Pressemitteilungen finden Sie hier <Link zu den Pressemitteilungen>. Gleiches gilt für inhaltliche Details oder interne Themen, bei denen Sie davon ausgehen können, dass ein betriebliches Interesse daran besteht, diese nicht zu veröffentlichen. Wann immer Sie unsicher sind – kommen Sie einfach auf das Social-Media-Team <E-Mail-Adresse> zu. Wir helfen Ihnen gerne weiter, und beraten Sie bei Unsicherheiten.
5. **Respekt und Anstand als A und O der Kommunikation**
   Sein Gegenüber mit Respekt zu behandeln, ist selbstverständlich. Entsprechend gilt: Halten Sie sich an die Regeln des Anstands, und verhalten Sie sich gegenüber anderen Personen respektvoll. Beleidigungen, Obszönitäten oder Verunglimpfungen sind unerwünscht. Jede soziale Plattform hat Regeln, informieren Sie sich über diese, und halten Sie diese ein.
6. **Transparenz, Offenheit und Authentizität als Basis von Vertrauen**
   Mit die wichtigsten Werte in den sozialen Medien und gleichzeitig die Basis von Vertrauen sind Transparenz, Offenheit und Authentizität. Aus diesem Grund ist es wichtig, dass Sie offenlegen, dass Sie Mitarbeiter des Unternehmens sind und Ihren echten Namen nutzen, wenn Sie zu einem

für unser Unternehmen relevanten Thema mitdiskutieren. Tun Sie das nicht oder erst zu spät, kann dies schnell als Schleichwerbung gewertet werden, und Ihre gute Intention verkehrt sich ins Gegenteil. Fällt das Thema nicht in Ihr absolutes Fachgebiet, ist es immer hilfreich, mit dem jeweiligen Fachbereich Rücksprache zu halten, damit Sie keine Fehlinformationen verbreiten.

7. **Fehler sind menschlich, stehen Sie dazu**
   Fehler sind nicht immer vermeidbar, was dann zählt, ist der transparente und taktvolle Umgang mit der Situation. Entschuldigen Sie sich für Ihren Fehler, und versuchen Sie nicht, diesen zu vertuschen. Wenn Sie bereits veröffentlichte Beiträge korrigieren, müssen Sie die Korrekturen als solche kennzeichnen.
8. Streitigkeiten gehören nicht in die Öffentlichkeit
   Lassen Sie sich nicht zu öffentlichen Streitereien provozieren, und vermeiden Sie besserwisserisches Auftreten. Ein ruhiger Kopf, in Kombination mit einer souveränen, sachlichen Antwort, gewinnt mehr als jede überhitzte Reaktion. Wenn Sie in einer Diskussion nicht weiterkommen, können Sie sich gerne an uns <E-Mail-Adresse> wenden.
9. **Wissen, was zu tun ist, wenn es brennt**
   Sie haben einen besonders kritischen Beitrag entdeckt oder haben die Sorge, dass ein Thema oder ein Vorfall im Unternehmen in eine Krise oder negative Stimmen über unser Unternehmen ausarten könnte? Dann informieren Sie uns bitte sofort unter <E-Mail-Adresse> darüber. Wir prüfen den Fall umgehend und werden alle notwendigen Schritte einleiten. In diesem Zusammenhang gibt es nicht zu viele Informationen, jeder Hinweis hilft.
10. **Anstandsloses Verhalten gegenüber Geschäftspartnern und Kunden**
    Alles, was im Internet steht, kann potenziell von unseren Geschäftspartnern gelesen werden. Jegliches despektierliches Verhalten fällt negativ auf das gesamte Unternehmen zurück. Deswegen gilt auch bei Stress und Problemen – äußern Sie sich nicht öffentlich darüber. Es sollte selbstverständlich sein, dass negative Kommentare und Respektlosigkeiten über Partner, Kunden und auch potenzielle Kunden absolut tabu sind. Sehen Sie jedoch die Chance, einem Kunden bei der Lösung eines Problems zu helfen oder eine Frage zu beantworten, können Sie das gerne tun.
11. **Vorsicht ist besser als Nachsicht**
    Wann immer Ihnen Zweifel kommen, ob das, was Sie gerade vorhaben, eine gute Idee ist – tun Sie es nicht, oder fragen Sie zumindest bei uns, dem Social-Media-Team unter <Telefonnummer> <E-Mail-Adresse> nach. Wir helfen Ihnen gerne bei allen Fragen rund um das Internet weiter.