



WIE ICH EINEN SHITSTORM STARTE

10 TIPPS AUS DER PRAXIS

TIPP 1

JE GRÖßER DIE FALLHÖHE, DESTO LAUTER DER AUFPRALL

Shitstorms leben von einem möglichst grossen «Empörungskoeffizienten». Der Mitmach-Effekt lässt sich steigern, je deutlicher die Differenz zwischen Realität und Erwartung ausfällt. Optimal ist etwa, wenn ein Marketing-Versprechen grob verletzt wird. Dazu hilft die räumliche und zeitliche Nähe zum Ereignis.

TIPP 2

OHNE VIDEOCLIPS GEHT NICHTS

«Youtube speaks louder than words.» Nur effektive Clips garantieren, dass Informationen nicht nur konsumiert, sondern auch geteilt werden. Bewegte Bilder schaffen einen entscheidenden Startvorteil, weil sich die Angegriffenen meist nur mit Worten verteidigen können.

TIPP 3

LÄRM SENKT DIE HEMMSCHWELLE

Im Vorfeld immer mehrere Personen ins Vertrauen ziehen, um gemeinsam loszuschlagen. Herrscht von Anfang an viel Getöse auf allen Kanälen, sinkt beim breiten Publikum die Hemmschwelle, selber mit zu lärmen.

TIPP 4

EMAIL-BOMBEN PLATZEN LASSEN

Trotz Hype um Social Media bleibt Email das zentrale Mobilisierungstool. Newsletter erlauben es, zeitnah zehntausende Menschen zu informieren und zwar so, dass die Empfänger die News auch tatsächlich sehen.

TIPP 5

AM WOCHENENDE LOSSCHLAGEN

Am Wochenende betreiben Unternehmen meist nur ein rudimentäres Monitoring, weil auch Social Media-Manager frei haben. Und selbst, wenn Alarm ausgelöst wird, funktionieren die internen Abläufe deutlich langsamer.

TIPP 6

TWITTER ALS SIGNALRAKETE EINSETZEN

Ein Shitstorm lässt sich am effizientesten mit Tweets lancieren. Im Gegensatz zu Facebook ist Twitter offen und blitzschnell. Zudem versammeln sich hier die News-Junkies und tauchen im Nachrichtenstrom nach Perlen, die in Windeseile verbreitet werden.

TIPP 7

DAVID GEGEN GOLIATH LOSSCHICKEN

Das rasche Einbinden von Einzelpersonen in die Kampagne hilft, ein sympathisches Image zu schaffen und wirkt mobilisierend. Der Gegenspieler sieht sich für seine Ausweichmanöver mit einem unübersichtlichen Terrain konfrontiert, da er in der Krisenkommunikation immer auch die Community berücksichtigen muss.

TIPP 8

PING PONG-SPIEL MIT DEN MEDIEN

Vereinfacht gilt: Ohne Medien, kein Shitstorm. Die Medien bringen die kritische Masse, die es braucht, um eine breite Empörungswelle loszutreten. Bereits vor dem Start sollten gezielt Medienschaffende an Bord geholt werden.

TIPP 9

PENALTY VERSENKEN

Je grösser der Druck auf den Gegner, desto mehr Fehler passieren. Löschen von negativen Posts, rüpelhafte Antworten oder abgeschaltete Kommentarfunktionen sind ein Penalty für jeden Shitstorm-Macher. Screenshots sind als beliebte Beweismittel.

TIPP 10

HARTNÄCKIG BLEIBEN

Shitstorms bleiben dennoch immer auch Glücksache. Insbesondere Massenmedien sind unberechenbar. Oft laufen Aktionen ins Leere, weil Angegriffene aus Arroganz, Schock oder Taktik überhaupt nicht darauf reagieren.