

Inhaltsverzeichnis

1	Einführung	1
	<i>Marc Däumler, Marcus M. Hotze</i>	
1.1	Was ist Social Media?	2
1.2	Was ist PR?	3
1.3	Was ist eigentlich Image?	3
1.4	Die relevanten PR-Möglichkeiten für Zahnarztpraxen	4
1.4.1	Corporate Design	4
1.4.2	Pressearbeit	4
1.4.3	Zuweisermarketing	4
1.4.4	Internetseite	5
1.4.5	Suchmaschinenoptimierung	5
1.4.6	Bewertungsportale	5
1.4.7	Werbung	6
1.4.8	Veranstaltungen	6
1.4.9	Patientenzeitung/Newsletter	6
1.4.10	Mythen, Märchen und wahre Wunder	7
1.4.11	Social Media und Ärzte – zwei Welten treffen aufeinander!	8
1.4.12	Arztpraxis ist nicht gleich Arztpraxis	8
1.4.13	Mitarbeiterbindung durch Social Media?	9
1.5	Die Expertentipps	9
1.6	Speed oder Perfekt?	9
1.7	Für wen ist dieses Buch?	10
1.8	Der Themenkuchen	10
1.9	Medizinische Themen interessieren doch keinen Menschen	10
1.10	Wer ist eigentlich Herr Dr. Stefan Beispiel?	11
1.11	Memo	11
	Literatur	12
2	Facebook	13
	<i>Marc Däumler, Marcus M. Hotze</i>	
2.1	Profil und Seite	16
2.1.1	Ich nutze als Zahnarztpraxis ein Facebookprofil. Na und?	16
2.1.2	Woran kann ich sehen, ob es sich um ein Profil oder eine Seite handelt?	16
2.1.3	Fans, Freunde und »Gefällt-mir«-Angaben	17
2.2	Anmeldung	17
2.2.1	Sie sind absolut neu bei Facebook, haben kein Profil und keine Seite?	17
2.2.2	Sie haben zwar ein Facebookprofil, aber noch keine Seite?	18
2.2.3	Sie haben bereits eine Facebookseite?	18
2.2.4	Anmeldung: Jetzt geht es los!	18
2.2.5	Tipps bei der E-Mail-Adresse	18
2.3	Ausloggen und einloggen	23
2.4	Facebookseite erstellen	24
2.4.1	Schritt 1: Info	26
2.4.2	Schritt 2: Profilbild	26
2.4.3	Schritt 3: Bevorzugte Seitenzielgruppe	28

2.4.4	Facebookseite nicht veröffentlichen	28
2.4.5	Seiteninfo aktualisieren	30
2.4.6	Einstellungen bearbeiten	40
2.5	Titelbild	45
2.5.1	Wie sollte ein Titelbild aussehen?	46
2.5.2	Anforderungen an ein gutes Titelbild	46
2.5.3	Titelbild hochladen	48
2.6	Facebookseite freischalten!	49
2.7	Posten	50
2.7.1	Die Statusmeldung	50
2.7.2	Tagging	52
2.7.3	Fotos posten	54
2.7.4	Angebot posten	59
2.7.5	Veranstaltungen posten	60
2.7.6	»Meilensteine« der Praxisgeschichte	62
2.8	Gefällt mir	63
2.9	Kommentieren	63
2.10	Teilen	64
2.11	Was ist die Chronik?	64
2.12	Was sind gute Themen zum Posten?	65
2.13	Was darf und soll eine Zahnarztpraxis »teilen«?	65
2.14	Was darf und soll eine Zahnarztpraxis kommentieren?	67
2.14.1	Wie kommentieren?	67
2.14.2	Wie reagiere ich auf einen schlechten Kommentar?	67
2.15	Wann poste ich?	69
2.16	Wie erreiche ich hohe Interaktion auf meine Posts?	69
2.16.1	Edge-rank	70
2.16.2	Call to action	70
2.17	Was schadet dem Image der Praxis?	70
2.18	Was verstößt gegen das Gesetz?	72
2.19	Shitstorm	72
2.20	Wie erhöhe ich meine »Gefällt-mir«-Angaben (Fanzahl)?	73
2.20.1	Ablauf der Facebookwerbung	74
2.20.2	Targeting	76
2.20.3	Wie pflege ich meine Facebookseite?	76
2.21	Statistik	76
2.21.1	»Gefällt-mir«-Angaben	77
2.21.2	Reichweite	77
2.21.3	Besuche	78
2.21.4	Beiträge	78
2.21.5	Personen	78
2.22	Redaktionsplan	79
2.23	Delegieren	79
2.24	Besuche	80
2.25	Facebookbewertung – Blaue Sterne	80
2.25.1	Wie wird eine Praxis bewertet auf Facebook?	81
2.25.2	Rezensionen/Sterne deaktivieren	81
2.26	Was kommt als Nächstes?	82
	Literatur	82

3	Google+	83
	<i>Marc Däumler, Marcus M. Hotze</i>	
3.1	Braucht man noch ein weiteres Netzwerk neben Facebook?	85
3.1.1	Worin liegt der Vorteil von Google+?	86
3.1.2	Wie wichtig ist Google+ für eine Zahnarztpraxis?	86
3.1.3	Unterschied zwischen Google+ und Facebook	85
3.1.4	Google+ an- und abschalten	87
3.2	Anmeldung	87
3.2.1	Google Konto einrichten	87
3.2.2	Unternehmen in Google My Business eintragen	89
3.2.3	Google My Business – Dashboard	90
3.3	Google+-Seite	93
3.3.1	Impressum	93
3.3.2	Hintergrundbild	95
3.3.3	Info	96
3.3.4	Beiträge	96
3.3.5	Sammlungen	97
3.3.6	Foto	97
3.3.7	Video	99
3.3.8	Bewertungen	99
3.4	Beiträge verfassen	99
3.4.1	Text	99
3.4.2	Foto	99
3.4.3	Link	99
3.4.4	Video	100
3.4.5	Veranstaltung	100
3.4.6	Abstimmung	101
3.5	Den fertigen Beitrag bearbeiten	102
3.6	Aktiv sein auf anderen Seiten	103
3.7	Google+-Seite – Auf einen Blick	104
3.7.1	Stream	104
3.7.2	Personen	104
3.8	Und zum Schluss die Frage: Soll ich nun Google+ nutzen?	107
	Literatur	108
4	Twitter	109
	<i>Marc Däumler, Marcus M. Hotze</i>	
4.1	Wer nutzt Twitter?	111
4.2	Anmeldung	112
4.2.1	Profil bearbeiten	114
4.2.2	Impressum	116
4.3	Einstellungen	116
4.3.1	Account	116
4.3.2	Sicherheit und Datenschutz	117
4.3.3	Passwort	119
4.3.4	Karten und Versand	119
4.3.5	Bestellprotokoll	119
4.3.6	Handys	119

4.3.7	E-Mail-Mitteilungen	119
4.3.8	Web-Mitteilungen	120
4.3.9	Freunde finden.....	120
4.3.10	Stummgeschaltete Accounts.....	120
4.3.11	Blockierte Accounts	120
4.3.12	Design.....	120
4.3.13	Apps	121
4.3.14	Widgets.....	121
4.4	Twittern	121
4.4.1	Foto twittern	122
4.4.2	Hashtag	123
4.4.3	Twitterwall.....	122
4.5	Startseite, Mitteilungen, Nachrichten	123
4.5.1	Startseite	124
4.5.2	Mitteilungen	124
4.5.3	Nachrichten.....	125
4.6	Pflege	125
4.6.1	Tweeten	125
4.6.2	Retweeten	125
4.6.3	Antworten	126
4.6.4	Favorisieren.....	126
4.6.5	Tweets melden.....	126
4.6.6	Tweets einbetten.....	127
4.6.7	Konkurrenz ausspionieren	127
4.6.8	Redaktionsplan	127
4.6.9	Wie den Überblick behalten?.....	127
4.6.10	Listen.....	127
4.7	Twitterpflege delegieren	129
4.7.1	An wen delegieren?	129
4.7.2	Wer sind geeignete Follower?	129
4.7.3	Wie entferne ich einen Follower?.....	130
4.7.4	Wem soll ich folgen?.....	130
4.7.5	Suchfenster	130
4.8	Erhöhung der Follower-Anzahl	130
4.8.1	Wann soll man twittern?	131
4.8.2	FollowFriday	131
	Literatur	131
5	Youtube	133
	<i>Marc Däumler, Marcus M. Hotze</i>	
5.1	Anmeldung	134
5.2	Kanal einrichten	135
5.3	Video hochladen	138
5.4	Pflege	141
5.4.1	Kreativ-Tools	142
5.4.2	SEO bei Youtube	143

6	Bewertungsportale	145
	<i>Marc Däumler, Marcus M. Hotze</i>	
6.1	Lohnt sich eine Premiummitgliedschaft?	146
6.2	Wer gibt eigentlich Bewertungen ab?	147
6.2.1	Wonach »bewerten« die meisten Patienten?	149
6.2.2	Was tun, wenn es negative Bewertungen oder Kommentare gibt?	149
6.2.3	Wie bekommt eine Praxis eine gute Bewertung?	151
6.3	Welche Portale sind relevant?	151
6.4	Bewertungen kaufen	152
6.5	Foren	152
7	Xing	153
	<i>Marc Däumler, Marcus M. Hotze</i>	
7.1	Anmeldung	154
7.2	Foto	156
7.3	Profildetails	156
7.4	Portfolio	158
7.5	Weitere Profile im Netz	158
7.6	Pflege	158
7.7	Newsmeldungen	160
7.8	Gruppen	160
8	LinkedIn	161
	<i>Marc Däumler, Marcus M. Hotze</i>	
9	Instagram, Flickr, Pinterest und Tumblr	163
	<i>Marc Däumler, Marcus M. Hotze</i>	
9.1	Instagram	164
9.2	Flickr	165
9.3	Pinterest	165
9.4	Tumblr	165
	Literatur	165
10	Foursquare	167
	<i>Marc Däumler, Marcus M. Hotze</i>	
	Serviceteil	
	A Anhang	170
	Stichwortverzeichnis	178