

Inhaltsverzeichnis

1	Einführung	1
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 als Krankenhaus	4
1.4.1	Corporate Design	4
1.4.2	Pressearbeit	4
1.4.3	Zuweisermarketing	5
1.4.4	Internetseite	5
1.4.5	Suchmaschinenoptimierung	5
1.4.6	Bewertungsportale	6
1.4.7	Werbung	6
1.4.8	Veranstaltungen	6
1.4.9	Patientenzeitung/Newsletter	6
1.4.10	Krankenhaus-TV	7
1.4.11	Mythen, Märchen und wahre Wunder	7
1.4.12	Social Media und Ärzte – zwei Welten treffen aufeinander!	9
1.4.13	Chefarztklinik ist nicht gleich Chefarztklinik	9
1.4.14	Mitarbeiterbindung durch Social Media?	10
1.5	Die Expertentipps	10
1.6	Speed oder Perfekt?	10
1.7	Für wen ist dieses Buch?	11
1.8	Der Themenkuchen	11
1.9	Medizinische Themen interessieren doch keinen Menschen	12
1.10	Was ist eigentlich dieses Krankenhaus Beispiel?	12
1.11	Memo	12
	Literatur	13
2	Facebook	15
2.1	Profil und Seite	18
2.1.1	Ich nutze als Krankenhaus ein Facebookprofil. Na und?	18
2.1.2	Woran kann ich sehen, ob es sich um ein Profil oder eine Seite handelt?	18
2.1.3	Fans, Freunde und Gefällt-mir-Angaben	19
2.2	Anmeldung	19
2.2.1	Sie sind absolut neu bei Facebook, haben kein Profil und keine Seite?	19
2.2.2	Sie haben zwar ein Facebookprofil, aber noch keine Seite?	20
2.2.3	Sie haben bereits eine Facebookseite?	20
2.2.4	Anmeldung: Profil	20
2.3	Ausloggen und einloggen	23
2.4	Facebookseite erstellen	24
2.4.1	Facebookseite einrichten	26
2.4.2	Foto bearbeiten	27
2.4.3	Facebookseite nicht veröffentlichen	29

2.4.4	Seiteninfo.....	29
2.4.5	Einstellungen bearbeiten	37
2.4.6	„Beitragsoptionen“	42
2.5	Titelbild	42
2.5.1	Wie sollte ein Titelbild aussehen?.....	43
2.5.2	Anforderungen an ein gutes Titelbild	43
2.5.3	Titelbild hochladen.....	44
2.5.4	Call-to-Action-Button.....	45
2.6	Facebookseite freischalten!	45
2.7	Posten (Veröffentlichen)	46
2.7.1	Ohne Post nix los	46
2.7.2	Die Statusmeldung	46
2.7.3	Tagging.....	48
2.7.4	Einen Post zeitlich planen.....	49
2.7.5	Einen Post vergessen zu schreiben? Zurückdatieren!.....	50
2.7.6	Wo bin ich? Pinnnadel zur Ortsangabe.....	50
2.7.7	Fotos posten	51
2.7.8	Foto/Video hochladen	52
2.7.9	Angebot posten.....	55
2.7.10	Veranstaltungen posten	56
2.7.11	„Meilensteine“ der Krankenhausgeschichte	58
2.8	„Gefällt mir“	58
2.9	„Kommentieren“	59
2.10	„Teilen“	59
2.11	Was ist die Chronik?	60
2.12	Was sind gute Themen zum Posten?	60
2.13	Was darf und soll ein Krankenhaus „teilen“?	61
2.14	Was darf und soll ein Krankenhaus kommentieren?	62
2.15	Wann poste ich?	64
2.16	Wie erreiche ich hohe Interaktion auf meine Posts?	65
2.16.1	Edge-rank	65
2.16.2	Call to Action.....	65
2.17	Was schadet dem Image des Krankenhauses?	66
2.18	Was verstößt gegen das Gesetz?	67
2.19	Shitsstorm	67
2.20	Wie erhöhe ich meine „Gefällt-mir“-Angaben (Fanzahl)?	68
2.21	Werbeanzeigen	68
2.21.1	Ablauf der Facebook-Werbung	69
2.21.2	Statistik im Werbeanzeigenmanager.....	70
2.22	Targeting	70
2.23	Wie pflege ich meine Facebookseite?	71
2.24	Statistik	71
2.25	Redaktionsplan	73
2.26	Delegieren	73
2.27	„Besucherbeiträge“	74
2.28	Facebookbewertung – Blaue Sterne	74
	Literatur	75

3	Google My Business, Google+ und YouTube	77
3.1	Google My Business: Was ist das?	78
3.2	Google My Business einrichten	78
3.2.1	Anmeldung	79
3.2.2	Einpflegen der Krankenhausdaten und wichtige Einstellungen	81
3.3	Google+	86
3.3.1	Nutzen von Google+	86
3.3.2	Google+: Wo finde ich was?	87
3.3.3	Ihr erster Beitrag auf Google+	91
3.3.4	Beitragsmöglichkeiten auf Google+	92
3.3.5	Möglichkeiten der Interaktion	96
3.3.6	Möglichkeiten der Kontrolle	99
3.4	YouTube	100
3.4.1	Anmeldung	101
3.4.2	Kanal einrichten	101
3.4.3	Fotos und Daten für Ihren YouTube-Kanal	102
3.4.4	Video hochladen	104
3.4.5	Video-Manager	105
3.4.6	Kanaltrailer	107
3.4.7	YouTube-Studio	107
3.4.8	Pflege	111
3.4.9	Pflege delegieren?	113
3.5	Andere Google-Dienste	113
3.5.1	Google Analytics	113
3.5.2	Hangouts	114
3.5.3	Google Maps	114
	Literatur	114
4	Twitter	115
4.1	Wer nutzt Twitter?	117
4.2	Anmeldung	118
4.2.1	Profil bearbeiten	120
4.2.2	Impressum	121
4.3	Einstellungen	122
4.3.1	Account	122
4.3.2	Sicherheit und Datenschutz	123
4.3.3	Passwort	125
4.3.4	Karten und Versand	125
4.3.5	Bestellprotokoll	125
4.3.6	Handys	125
4.3.7	E-Mail-Mitteilungen	125
4.3.8	Web-Mitteilungen	126
4.3.9	Freunde finden	126
4.3.10	Stummgeschaltete Accounts	126
4.3.11	Blockierte Accounts	126
4.3.12	Design	126
4.3.13	Apps	127
4.3.14	Widgets	127

4.3.15	Deine Twitter-Daten	128
4.4	Twittern	128
4.4.1	Hashtag	128
4.4.2	Foto tweeten.	130
4.4.3	Standort	130
4.4.4	GIF	131
4.4.5	Umfrage hinzufügen	131
4.4.6	Twitterwall.	131
4.5	Startseite, Mitteilungen, Nachrichten	132
4.5.1	Startseite	132
4.5.2	Mitteilungen	133
4.5.3	Nachrichten	134
4.6	Pflege	134
4.6.1	Tweeten	135
4.6.2	Antworten	135
4.6.3	Retweeten	135
4.6.4	Favorisieren	136
4.6.5	Per Direktnachricht teilen	136
4.6.6	Link zum Tweet kopieren	136
4.6.7	Tweet einbetten	136
4.6.8	Stummschalten	136
4.6.9	Blockieren	136
4.6.10	Melden	136
4.6.11	Konkurrenz ausspionieren	137
4.6.12	Mehrere Twitter-Accounts für ein Krankenhaus?	137
4.6.13	Redaktionsplan	137
4.6.14	Wie den Überblick behalten?	138
4.6.15	Listen	138
4.7	Twitterpflege delegieren	139
4.7.1	An wen delegieren?	139
4.7.2	Wer sind geeignete Follower?	140
4.7.3	Wie entferne ich einen Follower?	140
4.7.4	Wem soll ich folgen?	140
4.7.5	Suchfenster	140
4.8	Erhöhung der Follower-Anzahl	141
4.8.1	Wann soll man twittern?	141
4.8.2	FollowFriday	141
4.8.3	Zukunft	141
	Literatur	142
5	Wikipedia	143
5.1	Das Wikipedia-Prinzip	144
5.2	Anmeldung eines Nutzerkontos	144
5.3	Diskussion	144
5.4	Artikel für Ihr Krankenhaus anlegen	144
5.5	Artikel korrigieren	146
5.6	Bilder hochladen	146

6	Bewertungsportale	149
6.1	Wie funktioniert heute die Krankenhaussuche?	150
6.2	Wie können Krankenhausbewertungen verhindert werden?	151
6.3	Lohnt sich eine Premiummitgliedschaft?	151
6.4	Wer gibt eigentlich Bewertungen ab?	152
6.5	Was „bewerten“ die meisten Patienten?	154
6.6	Was tun, wenn es negative Bewertungen oder Kommentare gibt?	155
6.7	Wie bekommt ein Krankenhaus eine gute Bewertung?	157
6.8	Welche Portale sind relevant?	158
6.9	Was steht wo über mich?	159
6.10	Bewertungen kaufen	159
6.11	SEO	159
7	Yelp	161
7.1	Erstellung eines Yelp-Profiles	162
7.2	Einrichten des Krankenhausprofils	163
7.2.1	Es gibt bereits einen Eintrag bei Yelp	163
7.2.2	Ihr Krankenhaus ist noch nicht bei Yelp gelistet bzw. eingetragen	166
8	Instagram, Flickr, Pinterest und Tumblr	169
8.1	Instagram	170
8.1.1	Nutzung in Deutschland	170
8.1.2	Instagram-Anmeldung	171
8.1.3	Einstellen der Profil-Informationen	172
8.1.4	Impressum einfügen	172
8.1.5	Pflege	172
8.1.6	Follower bekommen	176
8.1.7	Themen für Krankenhäuser	176
8.2	Flickr	176
8.3	Pinterest	177
8.4	Tumblr	177
	Literatur	178
9	Xing	179
9.1	Anmeldung eines Profils	180
9.1.1	Foto	183
9.1.2	Profildetails	183
9.1.3	Xing-Pflege	185
9.1.4	Newsmeldungen	187
9.1.5	Gruppen	187
9.2	Anmeldung des Krankenhauses	187
9.2.1	Logo	189
9.2.2	Über uns	189
9.2.3	Neuigkeiten	189
9.2.4	Mitarbeiter	189
9.2.5	Jobs	190

9.3	Employer-Branding-Profil	190
9.3.1	Was ist kununu?	190
9.3.2	Erweiterte Funktionen beim Employer-Branding-Profil	190
10	LinkedIn	193
10.1	LinkedIn oder Xing?	194
10.2	Anmeldung des Krankenhauses bei LinkedIn	194
10.3	Eintragen der Krankenhausdaten	195
10.4	Gruppen	195
10.5	Pflege	195
10.5.1	Start	196
10.5.2	Analysen	196
10.5.3	Fokusseiten	196
10.5.4	Sponsored Updates	196
11	Snapchat	199
	Servicetail	201
	Anhang	202
	A1 Bildnisrechte	202
	A2 Netiquette	204
	A3 Memoliste	206
	A4 Checkliste: Auswahlkriterien für die Krankenhaussuche nach einem externen Dienstleister für Social-Media-Aktivitäten	206
	Stichwortverzeichnis	212