



e DAY: 13

Jürgen HASLAUER
Wenn die Kommunikation
schief läuft: Shitstorms und
Strategien zur Problemlösung

www.online-strategie.at





Jürgen Haslauer
Laxenburger Str. 39
A-1100 Wien

eMail
info@eBusiness-Experte.at

Blog/RSS
ebusiness-experte.at

Twitter
twitter.com/jhaslauer

Xing
xing.com/profile/juergen_haslauer

Google+
google.com/profiles/juergen_haslauer

About Me
about.me/jhaslauer



 **Jürgen Haslauer**
@jhaslauer

#eday ist ja nett, aber das ist ziemliche #abzocke hier: miniportion nudeln um 11,50; gr. radler um 5,10 (!). gehts noch? pic.twitter.com/vDOAgctzoZ

Antworten Löschen Favorisieren Mehr



162 RETWEETS 28 FAVORITEN

11:21 - 6. Mär. 2013 - Details

Antwort an @jHaslauer

 **Ally (Almud) Auner** @glamgeekgirl 1 Std.
[@jHaslauer](#) Bist du fertig! Und wieso regt sich da niemand auf?



Andreas Prokop

@tometweetme



Folge ich!

#Wucherpreise am #eDay2013? Hat das die #WKO denn notwendig? RT @jhaslauer: Miniportion Nudeln um 11,50, ein Radler um 5,10. PLEASE RT!

← Antworten ↻ Retweeten ★ Favorisieren ⋮ Mehr

401
RETWEETS

39
FAVORITEN



11:48 - 6. Mär 2013



Günter Exel

@twitt_consult



Folge ich!

@jHaslauer Das kann sich nur um einen Irrtum handeln. Bisher waren die Preise am #eDay immer schwer in Ordnung.

← Antworten ↻ Retweeten ★ Favorisieren ⋮ Mehr

83
RETWEETS

41
FAVORITEN



13:12 - 6. Mär 2013



AUS mit der WKO-Dauerabzocke

1.473 „Gefällt mir“-Angaben · 981 sprechen darüber

Gefällt mir

Nachricht senden



Fiktiver Charakter

De Obaobzilooka san do!

Deppat, sogoa fetzndeppat, maunksmol a gaunz gern a bissl tiaf, oba he - Wir sogns eich ehrlich, is uns derort blunzn...

Info



Fotos

1.473

„Gefällt mir“-Angaben

Beitrag

Foto/Video

Schreib etwas ...



Teilen



Aus mit der WKO-Dauerabzocke

Mittwoch, 6. März 2013 um 15:12

Vo de zwa homma jeiwals a scho laung nix mehr ghob. Homma uns deinkt hau mas amol zaumm ;)

Gefällt mir · Kommentieren · Teilen

2

75 Personen gefällt das.

10 weitere Kommentare anzeigen

Pauli Finzher tolle esche hab nur darauf gewie

Aktuelle Beiträge anderer Nutzer

Alle anzeigen



Niko hat ein Foto gepostet.

Donnerstag, 7. März 2013 um 05:46



Noch so ein Fundstück...

1 · Mittwoch, 6. März 2013 um 22:36



sturm fans und so!

7 1 · Mittwoch, 6. März 2013 um 22:07



Des is wieda mol was speziell fia Studenten...



sturm fans und so!

7 1 · Mittwoch, 6. März 2013 um 22:07



Sophie Lenz

Des is wieda mol was speziell fia Grazer Studenten...

Startseite

Seite erstellen

Jetzt

Februar

Gegründet

„Shitstorm“

[ˈʃɪtstɔ:m]

Online-Empörungswelle

Loslösung vom Ursprungsthema

Eigendynamik



Shutdown

~~111~~ ~~111~~ ~~111~~ ~~111~~ ~~111~~ ~~111~~ ~~111~~ ~~111~~
~~111~~ ~~111~~ ~~111~~ ~~111~~ ~~111~~ ~~111~~ ~~111~~ ~~111~~
~~111~~ ~~111~~ ~~111~~ ~~111~~ ~~111~~ ~~111~~ ~~111~~ ~~111~~
~~111~~ ~~111~~ ~~111~~ ~~111~~ ~~111~~ ~~111~~ ~~111~~ ~~111~~
~~111~~ ~~111~~ ~~111~~ ||

177

Nestlé

BIONADE



ERGO



vodafone



SCHLECKER



ING DiBa logo with lion icon



MediaMarkt logo

Unilever



OTTO logo



e.on logo



Continental logo



Mir doch egal !

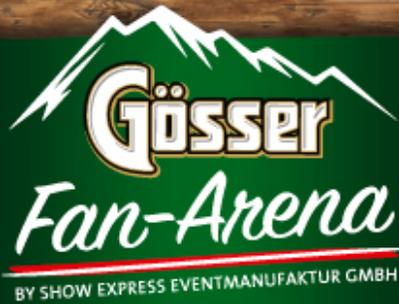
Selbst schuld



Pech



Ungeschickt



„Zeig der Zilli deinen Willi!“
„Huschi Wuschi mit der Uschi“



OTTO



Jens Parker
@JensParker



Folgen

#Sexismus für nur 4,99€ : T-Shirt für Mädchen »In Mathe bin ich Deko«
otto.de/CFL-Long-T-Shi... Wirklich #otto ?

Antworten Retweeten Favorisieren Mehr

35
RETWEETS

6
FAVORITEN



21:57 - 5. Mär 2013

86
RETWEETS

13
FAVORITEN



OTTO
OTTO
Mittwoch, 6. März 2013 um 17:09

Hallo zusammen, seit einigen Stunden erhalten wir kritische Stimmen zu T-Shirts aus unserer Kinder-Kollektion. Wir haben verstanden, dass einige von euch sich offensichtlich verletzt fühlen. Dies war nicht unsere Intention, zumal diese Kollektion aus der Feder von Frauen entstanden ist. Die T-Shirts sind bislang bei vielen unserer Kunden super angekommen und wir erhalten sehr viele positive Produktbewertungen auf otto.de. Daran könnt ihr ja schon erkennen, wie unterschiedlich diese Sprüche interpretiert werden können. Wir nehmen eure Meinungen sehr ernst, bitten aber auch um Verständnis, dass es andere Meinungen gibt. Viele Grüße euer Social Media-Team

Gefällt mir · Kommentieren · Teilen

2

164 Personen gefällt das.

Vorherige Kommentare anzeigen

2 von 514



ARD-Dokumentation über Leiharbeiter:

- Niedrige Löhne
- Beengte Unterkünfte
- Rechtsradikale Sicherheitskräfte



Auswirkung?

Reaktion liefert 15.000 Likes
1.300 Shares und
5.000 Kommentare

Fanverlust: Kaum

So what!



Strategie?



1 beobachten

(ab sofort)



2 vorbereiten

(anstrengend!)



3 **vertrauen**

(hilft oft!)

Im Ernstfall?





Und danach?

**Shitstorm
analysieren**

**Chancen
erkennen**

**Besser
kommunizieren**

DON'T PANIC

(...und danke fürs Zuhören)

www.online-strategie.at/eday13