

Ein Tag aus dem Leben eines Social Media Managers

Der Wecker klingelt. Die Sonne ist noch nicht aufgegangen, doch ich bin wach. Warum auch nicht? Immerhin wartet Arbeit auf mich. Ich stehe also auf, erledige meine übliche, morgendliche Pflegeroutine – auch wenn ich nur vor dem PC sitze, will ich jetzt nicht aussehen wie der letzte Troll, der auf diesem Boden wandelt. Auf dem Weg ins Bad drücke ich das Knöpfchen meiner Kaffeemaschine und meines Laptops, damit ich erst mal sehen kann, was in der Welt über Nacht passiert ist und was mein Google Alert so ausspuckt. Abgesehen davon interessiert es mich brennend, wie meine Arbeit bei den Fans auf Facebook ankam und was der „Die Welt“-Praktikant wieder von sich gegeben hat. Von dem können wir alle noch was lernen.

Nach der Dusche und einem kurzen, aber effektiven Styling und kurzen, routinierten Griff in den Kleiderschrank lasse ich mir einen Kaffee raus und setze mich vor meinen Laptop. Wer braucht schon die Tageszeitung, wenn die Welt online viel schneller informiert wird? Ein kurzer Blick auf die Facebookseite des örtlichen OBs und meine morgendliche, schlechte Laune hat sich verabschiedet. Immer wieder schön zu wissen, wie man sich nicht medienwirksam präsentieren sollte. Ich checke meinen Google Alert und warte mit Herzklopfen ab. Ein falscher Kommentar, ein falsches Wort in einer Beschreibung und der Shitstorm wird gnadenlos über mich hereinbrechen. Immer wieder muss ich an die Smoothie-Hersteller denken, die den Feminismus-Shitstorm einfach mal zu ihren Gunsten gewendet haben. Das war ein genialer Schachzug. Ich muss mich mit deren Social Media Manager mal kurzschließen. Im Querlesen war ich schon während des Studiums gut, daher fällt es mir leicht, mich durch die Kommentare und Anmerkungen zu lesen. Die meisten sind gut, sehr viele Reaktionen positiv oder neutral – was mich etwas ärgert. Wenn die wüssten, wie viel Mühe ich mir gegeben habe! Nun gut, immerhin nichts, was das neue Produkt torpedieren könnte. Ich schaue mir an, was Instagram mir vorschlägt und überlege, wie ich das nutzen kann, um mehr Aufmerksamkeit zu generieren. Leider kann keiner meiner Kollegen singen und tanzen will uns auch keiner sehen. Abgesehen davon würde es auch nicht zum Produkt passen, egal, wie sehr ich versuche, mir etwas dazu auszudenken.

Ich checke Hootsuite. Die komplette Woche habe ich im Voraus geplant und dennoch genug Freiraum gelassen, um Eventualitäten abzudecken, falls etwas schief geht und die Reaktionen anders sind, als ich sie mir erhoffe. Ein wenig Mitleid mit dem Social Media Manager von Tübingens OB habe ich ja schon. Wobei ich mir nicht sicher bin, ob er so viele Freiheiten hat wie ich. Aus meinen Self Publisher-Zeiten erinnere ich mich an die vielen Blogeinträge, Instagram-Inszenierungen und Tweets, die ich erstellt habe, um Sichtbarkeit zu generieren. Das war die wohl härteste Schule aller Zeiten, denn ein Fehler und niemand kauft deine Bücher. Ich trinke meinen Kaffee leer, den ersten Überblick habe ich mir ja nun verschafft. Auf dem Weg ins Büro kann ich immerhin planen, wie ich die Entwicklungen richtig nutze und auf aktuelle Themen einsteige und diese zu meinen Gunsten verwende. So gehen auch die leidigen Bahnfahrten schneller um. Ich öffne Socialcount, um mir einen Überblick über die Verbreitung meiner letzten Inhalte zu machen, und mustere dabei unauffällig meine Mitfahrer. Einige lesen tatsächlich noch in Printmedien, andere spielen auf ihrem Handy, andere hören Musik. Ich erinnere mich an eine App aus meiner Unizeit – Jodel. Ähnlich wie Twitter, nur eben für ein jüngeres Publikum. Ob ich das mal nutzen soll? Schaden kann es nicht. Ich weiß, dass einige das Potential dieser App verkennen. Meine Gedanken wirbeln durcheinander und ich plane schon den Einsatz von Jodel.

Der Zug hält, ich genehmige mir noch einen Kaffee, der mir den Weg zum Büro versüßt. Die großen Werbeplakate sind mir heute ausnahmsweise mal egal, ich habe andere Ideen, die ich heute umsetzen will. Ich habe genug Zeit eingeplant, um meinen geplanten Content und den neuen, den

ich gerade in meinem Kopf forme, zu veröffentlichen. Als Student war ich ein Jodelkönig, mein Karma war fünfstellig. Das muss sich ja bezahlt machen. Und da ich weiß, dass viele Jodel nicht nutzen, kann ich damit eine neue Zielgruppe erreichen. Im Büro angekommen, grüße ich alles und jeden, der mir über den Weg läuft – meine Kollegen ziehen mich immer damit auf, dass das wohl meine Dorfmentalität ist, auch auf der Straße jeden zu grüßen. Ich setze mich an meinen Schreibtisch und fahre meinen Laptop hoch. Mein eigenes Facebookprofil ist ein Sammelsurium an Nachrichten, Neuigkeiten und Einladungen. Ich gehe erst einmal alle Geburtstage durch, kommentiere das in meinen Augen wichtigste, gratuliere zu Erfolgen und checke meinen alten Blog, auf dem ich über meine Meilensteine berichte. Der letzte Beitrag, über die Nützlichkeit eines künstlerischen Hobbys für den Beruf, hat eingeschlagen und ich muss über viele Kommentare lachen. Dass ich auf Instagram auch mittlerweile mehr Follower hab als damals, als ich noch Student war und mit Katzenbildern versucht habe, Aufmerksamkeit zu generieren, beeindruckt mich immer noch. Aber die Mischung aus Kunst, Kochen, Produktplatzierung und Selfies in seltsamen Situationen hat wohl den Wendepunkt gebracht. Ein prüfender Blick in die Social Media Profile des Unternehmens zeigt mir, dass es Zeit wird, neue Wege einzuschlagen. Mit Begeisterung setze ich mich hin und plane die ersten Jodel. Ich muss überzeugen, das weiß ich. Jodel ist anonym und daher immer etwas schwierig und kritisch zu betrachten, aber ich bin mir sicher, dass ich damit noch mehr Menschen auf unser Produkt aufmerksam zu machen. Produktplatzierungen in Jodel und gleichzeitig die Wertschätzung von Partnern und Kunden sowie Lieferanten wird schwierig, aber ich glaube zu wissen, wie ich das am besten lösen kann. Mit Feuereifer arbeite ich an einer Mindmap und brenne darauf, das meinem Chef zu präsentieren.

Mein Google Alert quäkt misstönend durch den Raum. Ich bin neugierig, habe das Wichtigste auf meiner Mindmap verzeichnet und öffne das Fenster, um nachzusehen. Kundenanfragen und Beschwerden. Ein Albtraum. Dennoch kann ich meinen Unmut nicht an den Kunden auslassen, die Fragen haben. Ich meine, ich habe auch öfters mal etwas hitziger reagiert, wenn ein Produkt nicht so funktioniert hat, wie ich mir das vorgestellt habe und den Servicemitarbeiter zur Verzweiflung getrieben. Ich öffne über mein Facebookprofil das Nachrichtenfenster zu unserem Technik-Team und informiere sie, dass ich vermutlich gleich ihre Hilfe brauche. Alles andere kann ich meist selbst beantworten, doch bei technischen Fragen ist es immer ratsam, die Experten zu konsultieren, wie ich schmerzlich lernen musste. Sorgfältig beantworte ich alle Fragen und Beschwerden, so weit es mir möglich ist und bedanke mich bei meinen Kollegen für die schnelle Reaktion und Hilfe. Als alle Anfragen vorerst geklärt sind, widme ich mich meinen Emails. Der Berg an Nachrichten ist wieder mal unendlich hoch und zu filtern meine oberste Priorität. Werbeanzeigen werden kurz überflogen – man weiß ja nie, was man sich anschauen kann, bevor ich mich den wirklich wichtigen Emails widme. Die weniger dringlichen verschiebe ich nach hinten, den Blick stets auf Twitter und Facebook gerichtet. Die Zeit vergeht recht fix, meine Mittagspause rückt näher. Ich weiß, dass ich nicht mehr viel Zeit habe, meine Jodelkampagne vorzuschlagen. Ich schließe meinen Laptop, so dass ich ihn nicht neu hochfahren muss, und mache mich auf den Weg ins Büro meines Chefs. Ich will ihn überzeugen, habe dafür extra leserlich geschrieben. Danach Mittagspause. Ich will die Zeit nutzen und die Techniker besänftigen. Immerhin müssen sie sich meine Fragen anhören, wenn ich ihre Antworten auf Kundenanfragen nicht verstehen und mir das für Fachidioten erklären lassen muss. Einmal in der Woche besteche ich sie mit Kuchen – sie mögen mich also und warten immer nur drauf, dass ich ihnen schreibe. Mein Chef hebt eine Augenbraue, er weiß, dass ich immer nach neuen Wegen suche, die Menschen von unseren Produkten zu überzeugen. Bilder, Tweets, Jodel, kleine, lustige Kommentare auf Facebook und Blogbeiträge – ich habe es sogar geschafft, Kurzgeschichten zu den einzelnen Produkten zu schreiben und damit die Menschen zu begeistern. Immerhin bin ich Autorin, warum also nicht auch in diese Richtung gehen? Er nimmt meine Mindmap entgegen, wirft einen Blick drauf und schickt mich in die Mittagspause. Ich weiß, dass er mir über Whatsapp schreiben

wird, wenn er sich entschieden hat, mir grünes Licht zu geben. Ein wenig hibbelig sitze ich über meinem Mittagessen und bekomme kaum mit, was ich da eigentlich esse. Jede neue Idee ist wie ein Kind von mir und ich bin jedes Mal aufs Neue aufgeregt, wenn sie geprüft wird. Ich öffne den Browser auf meinem Smartphone und lasse den Blog von Randall Munroe laden. Seine Strichmännchen lassen mich immer wieder schmunzeln und eine neue Idee formt sich in meinem Kopf. Ich muss mich zusammenreißen, nicht zu schnell und übereilt etwas zusammen zu kritzeln. Zumindest die Mittagspause sollte ich abwarten, dann kann ich mir in meinem Büro immer noch Notizen machen. Aber wirklich darauf konzentrieren und meine Idee ausarbeiten, will ich erst, wenn die Jodel-Kampagne abgelehnt oder freigegeben wurde. Immer eins nach dem anderen. Nichts überstürzen, denn das führt meistens nur zu halbgarer Ergebnissen. Und ich als kleiner Perfektionist will das nicht.

Die Zeit vergeht zu langsam, ich halte es nicht lange aus. Schon immer war ich ein Workaholic, habe lieber gearbeitet, als etwas anderes zu machen. Ich eile in mein Büro, checke die Emails, ob etwas Neues, Dringliches dazugekommen ist; lasse den Google Alert noch einmal durchlaufen, doch offensichtlich waren die Menschen mit anderen Dingen beschäftigt. Einerseits ganz gut, immerhin gibt es so keine negativen Kommentare, andererseits hätte ich gerne, dass sich die Menschen immer irgendwie um unsere Produkte unterhalten. Ich kann also jetzt in Ruhe meine geplanten Aktionen in die weite Welt des Internets schicken. Kleine Bilder für Instagram, mein neuester Blogeintrag über unser neuestes Produkt, dazu ein bereits vorbereiteter Artikel über meine Meilensteine – ein wenig angepasst, damit Jodel wieder ins Gespräch kommt – und ich lehne mich zurück. Mit wenigen Klicks habe ich meinen heutigen Plan eingehalten. Nun heißt es warten. Auf die Reaktionen der Kunden – und auf Antwort meines Chefs. Ich bin wirklich gespannt, was er dazu sagt.

Mein Blick fällt auf die Uhr. In drei Stunden habe ich offiziell Feierabend – doch das ist nur eine Richtlinie. Ich bin immer auf der Suche nach neuen Ideen. Kurzzeitig habe ich auch mit einem Gummibärchenorakel geliebäugelt, diese Idee aber verworfen. Das war nicht so wirklich eine meiner Glanzleistungen. Google Alert kündigt mir die ersten Reaktionen an. Mein neuester Blogartikel kommt gut an, viele erinnern sich an ihre Studienzeit zurück und wollen ein Jodel-Revival einlegen. Ich schiele auf mein Smartphone – die App leuchtet auf dem Startbildschirm. Das muss meinen Chef einfach überzeugen. Und tatsächlich – als hätte er gespürt, dass ich auf eine Antwort warte, kommt tatsächlich eine Nachricht meines Chefs über Whatsapp. Dass wir für einige unserer Kunden Whatsapp-Gruppen als Möglichkeit, über neue Produkte informiert zu werden, eingeführt haben, war eine der glorreichsten Ideen, die wir hatten. Wenn auch nicht unbedingt neu. Er mag meine Jodel-Idee, ist aber skeptisch. Ich kann ihn verstehen. Jodel ist heikel, aber neues Gebiet. Sofort beginne ich, meine sorgfältig geplanten Jodel loszuschicken. Die richtige Mischung aus Produktplatzierung, Witz und Selbstironie machen den kurzen Text aus, dazu die richtig gewählten drei Hashtags – fertig ist der perfekte Jodel.

Und innerhalb von 15 Minuten steht mein Handy nicht mehr still. Die kritischen Stimmen gibt es immer, auch wenn sie mich nerven. Doch überwiegend ist die Reaktion gut, man steigt auf meinen Witz ein und ein kleiner, prüfender Blick zeigt mir, dass die Klickrate unserer Produkte nach oben geht. Ein voller Erfolg also. Nicht wie die Clickbait-Links, die meine Kollegen inszeniert haben. Die stoßen immer mehr auf Unmut und ich versuche sie, so gut es geht, zu vermeiden. Ob ich Memes einführen kann? Die Ideen in meinem Kopf überschlagen sich. Ich werde heute Abend viel zu tun haben, das weiß ich jetzt schon. Ein kurzer Bericht an meinen Chef und die richtigen Abteilungen, damit jeder weiß, was das Netz über uns denkt, und mein Feierabend ist in greifbarer Nähe. Ich checke noch einmal Facebook, schaue beim „Die Welt“-Praktikanten vorbei und schalte meinen Laptop aus. Heute war ein guter Tag. Morgen muss er besser werden.