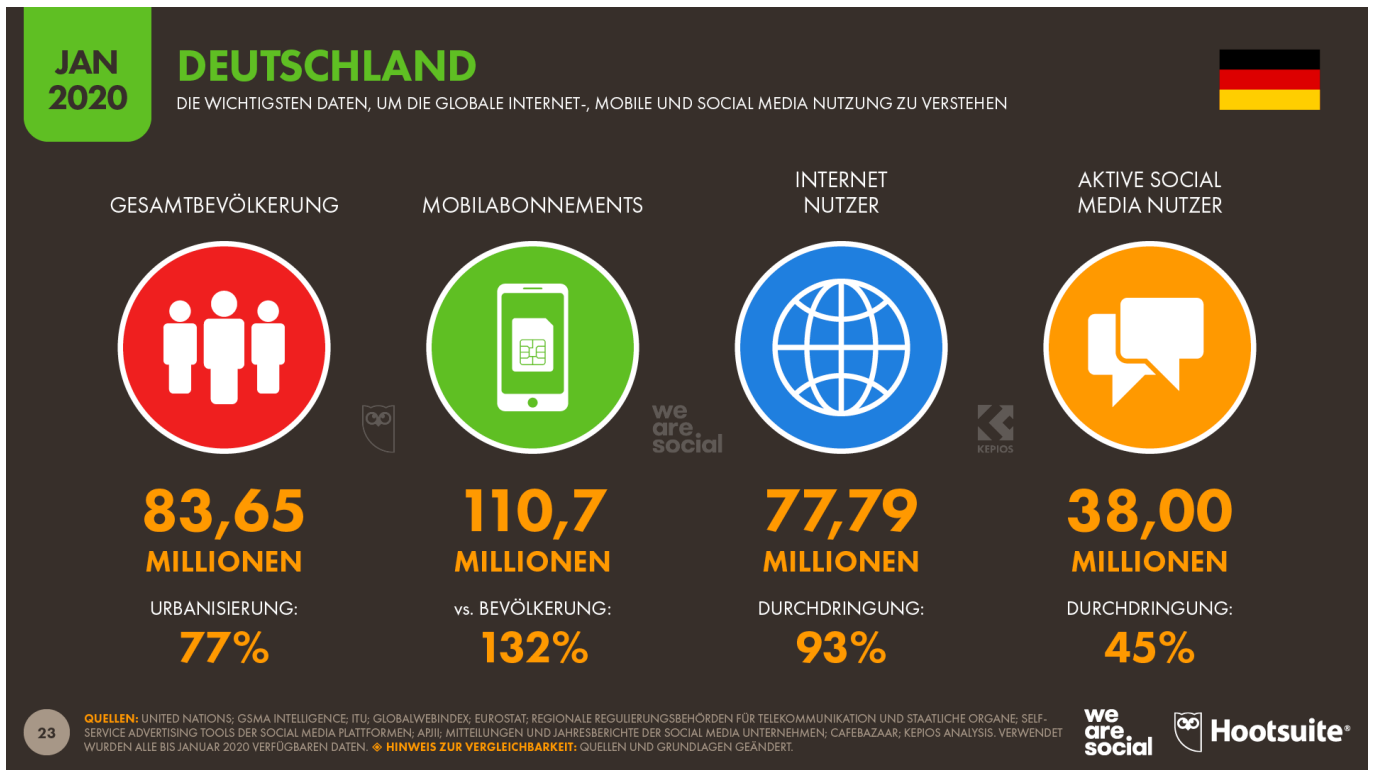




Eine aktuelle Studie hat untersucht, wie Menschen Social Media Dienste nutzen, um mit Marken und Unternehmen zu interagieren. Welche Plattformen sind also die besten, wenn Unternehmen ihre (potenziellen) Kund\*innen erreichen wollen?

Der Aufstieg der Social Media Plattformen begann 2004 mit der Gründung von Facebook. 2006 folgte Twitter, 2010 Instagram (2012 von Facebook übernommen), 2011 Snapchat (Übernahmeangebote von Facebook wurden bisher ausgeschlagen) und 2016 TikTok. Und auch WhatsApp (2014 von Facebook übernommen) ist schon elf Jahre alt. Social Media Dienste werden in Deutschland von 38 Millionen Menschen regelmäßig genutzt, haben also heute eine Marktdurchdringung von 45 Prozent. Sie sind aus dem Alltag der Menschen nicht mehr wegzudenken.



## Die beliebtesten Social Media Plattformen

WhatsApp ist mit Abstand der meist genutzte Dienst mit 69 Prozent. Auf Platz zwei der Beliebtheitsskala ist YouTube (68%), gefolgt von Facebook mit 60 Prozent. Platz vier wird von Instagram belegt und kommt auf 40 Prozent.







Quelle: Social-Media-Atlas 2020. Repräsentative Umfrage unter 3.500 Internet-Nutzern ab 16 Jahren in Deutschland im Dezember 2019 und Januar 2020. © Faktorkontor 2020

FAKTORKONTOR

IKW INSTITUT FÜR KUNDENRECHT UND VERBÄHRERRECHT

Toluna

## Unternehmen

## Vernetzung mit

Eine intensive Nutzung bedeutet aber nicht gleichzeitig, dass die Menschen dort auch mit Marken und Unternehmen Kontakt haben möchten. Hier haben die Nutzenden klare Präferenzen, wie die Studie von Audience Project zeigt. Die Bereitschaft der Deutschen, sich mit Marken zu vernetzen ist auf Instagram am größten. Hier ist ein Drittel der Nutzenden dazu bereit.

Facebook schneidet hier mit nur 16 Prozent vergleichsweise schlecht ab und liegt noch hinter Twitter, LinkedIn und sogar Xing.

Vergleicht man die Länder miteinander werden die Potenziale für Deutschland deutlich. Insbesondere Twitter und Pinterest zeigen hier noch viel Luft nach oben. Aber auch die Newcomer Snapchat und TikTok werden sicherlich noch stark wachsen.















### One third of Instagram users use the platform to follow brands

[ How many use the following social media to follow brands / companies? ]

**Note:**

The figures represent how many of the ones using the following social media that are using the social media to follow brands / companies

												
	Instagram	Twitter	LinkedIn	Pinterest	Facebook	YouTube	Reddit	TikTok	Tumblr	Snapchat	WhatsApp	Xing
US	36%	35%	20%	24%	19%	19%	15%	11%	15%	11%	6%	N/A
UK	36%	31%	20%	25%	14%	12%	10%	4%	6%	4%	1%	N/A
Germany	30%	23%	28%	16%	16%	11%	9%	8%	6%	7%	1%	20%
Denmark	40%	22%	27%	22%	19%	9%	5%	9%	9%	2%	3%	N/A
Sweden	23%	19%	28%	15%	12%	9%	7%	4%	8%	2%	0%	N/A
Norway	28%	20%	31%	24%	15%	9%	19%	11%	3%	6%	3%	N/A
Finland	43%	35%	28%	20%	30%	12%	9%	3%	0%	2%	1%	N/A

## WhatsApp von Unternehmen unterschätzt

WhatsApp liegt mit einem Prozent sehr weit abgeschlagen auf dem letzten Platz. Und das, obwohl die Deutschen WhatsApp intensiv nutzen. Die tägliche, wöchentliche und monatliche Nutzung liegt bei WhatsApp klar vor allen anderen Plattformen. Hier fehlt es offensichtlich noch an ausreichend Angeboten von Unternehmen.

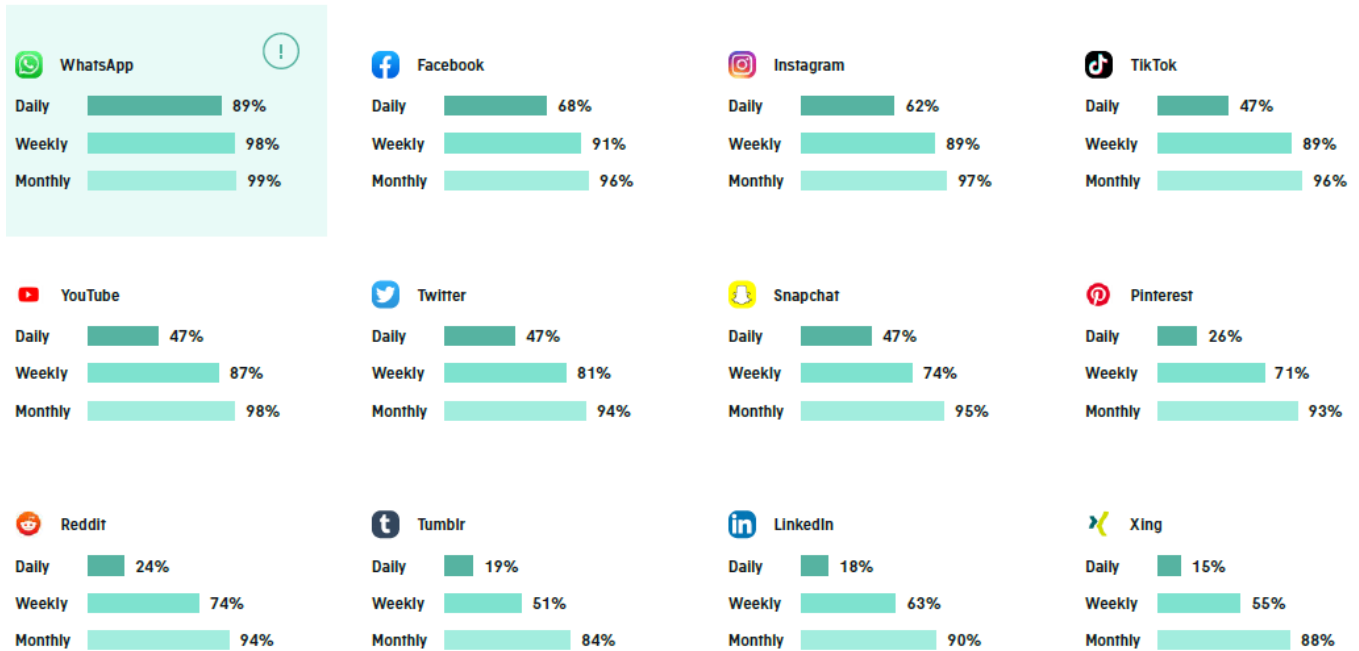


### Nine out of ten German WhatsApp users use the platform daily

[ How often do Germans use the following social media? ]

Note:

The figures represent how often the ones using the following social media are using the social media



WhatsApp wird zukünftig in der Unternehmenskommunikation eine größere Rolle spielen. Viele Einzelhändler setzen gerade in Corona-Zeiten WhatsApp vermehrt zur Kontaktpflege, aber auch zum Verkauf ein. WhatsApp reagiert darauf und kündigt weitere Funktionen für Unternehmen in der WA Business App an:

**Shopping:** Kunden werden demnächst noch mehr Möglichkeiten haben, sich über verfügbare Produkte zu informieren und sie auch direkt über einen Chat zu kaufen. Außerdem wollen wir es Unternehmen leichter machen, diese Funktionen in ihre bestehenden Handels- und Kundenlösungen zu integrieren. Das ist gerade für kleine Unternehmen interessant, die von den Auswirkungen der aktuellen Pandemie besonders betroffen sind.

**Hosting durch Facebook:** Unternehmen haben unterschiedliche technologische Anforderungen und wünschen sich eine möglichst große Auswahl an Partnern, mit denen sie Verwaltung und Hosting ihrer Kundenkommunikation umsetzen können. Das ist heute

wichtiger denn je, da immer mehr Menschen im Homeoffice arbeiten. Aus diesem Grund werden wir unsere Partnerschaften mit verschiedenen Anbietern von Unternehmenslösungen in den kommenden Monaten noch weiter ausbauen und so die bereits zweijährige Zusammenarbeit fortführen. Wir werden außerdem eine neue Option für Unternehmen anbieten, mit der sie ihre WhatsApp Nachrichten auch über Hosting-Dienste verwalten können. Diese Dienste sollen von Facebook angeboten werden. Durch diese Option wird kleinen und mittleren Unternehmen nicht nur der Einstieg erleichtert, sondern auch der Verkauf und die Inventarisierung von Produkten. Außerdem können sie besonders schnell auf Nachrichten reagieren – egal, wo sich ihre Mitarbeiter gerade befinden.

**Geschäftskunden:** Für Geschäftskunden fallen zukünftig Kosten für einige der von uns angebotenen Dienste an. Dadurch können wir unser eigenes Geschäftsmodell weiter ausbauen und mehr als zwei Milliarden Menschen weiterhin kostenlose Ende-zu-Ende-verschlüsselte Chats, Videoanrufe und Sprachanrufe anbieten.

## Kenne Deine Kund\*innen

Instagram, WhatsApp, Facebook. Für Unternehmen führt kein Weg am blauen Riesen vorbei. Doch auch andere Plattformen haben noch Potenzial und sollten je nach Zielgruppe genauer betrachtet werden. Entscheidend ist, wen man erreichen möchte. Wer das noch nicht genau weiß, dem kann unser Arbeitsbuch „Einfache Entwicklung von Personas im Handel“ sicherlich helfen, die eigenen Kund\*innen jenseits einer schlichten Zielgruppenbeschreibung zu verstehen und optimal anzusprechen.

Beitragsbild: Stockfoto – [Rawpixel.com/Shutterstock](https://www.rawpixel.com/Shutterstock)