

An das Expert:innenpanel der Herzenssache gGmbH

Jetzt bekommen Sie die Vokabeln

Sie haben Ihre Wand. Sie haben sortiert, was in diesem Büro zu finden war, und zwar nach Ihrer eigenen Logik. Das war Absicht: Hätte ich Ihnen vorher die Überschriften gegeben, hätten Sie danach sortiert statt nach dem, was da liegt.

In diesem Umschlag liegen sechs Kärtchen. Jedes trägt einen Baustein, den jede Social-Media-Strategie braucht – ob Pflegedienst, Bäckerei oder Autohaus.

IHRE AUFGABE

1. Hängen Sie jedes Kärtchen als Überschrift über die Gruppe, zu der es passt.
2. Unter jede Überschrift gehört **mindestens ein Dokument aus diesem Büro**. Kein Dokument, kein Baustein.
3. Wo Sie nichts hängen können: hängen Sie die **Lückenkarte** auf. Auch die gehört an die Wand.

Und eine Bitte, die mir wichtig ist: **Schreiben Sie nichts dazu, was Sie selbst über Social Media wissen**. Sie wissen mit Sicherheit mehr als Herzenssache. Aber ich will nicht wissen, was Sie wissen – ich will wissen, was Herzenssache entschieden hat. Alles andere verfälscht die Diagnose.

Wenn die Wand steht, füllen Sie den Zwischenbericht aus, der hier ebenfalls liegt. Für jeden Baustein tragen Sie ein, welches Dokument ihn belegt – mit Namen. Wo Sie keines nennen können, kreuzen Sie Lücke an.

Unterschreiben, in den Umschlag, in die Ablage. Ich melde mich.

Herzlich,

Nadja Neumann

Neumann Beratung · Social-Media-Strategie

P.S.: Bitte nicht schönschreiben. Ein ehrliches „Lücke“ ist mir zehnmal lieber als eine freundliche Vermutung.

An das Expert:innenpanel der Herzenssache gGmbH

Was in den Akten nicht steht

Danke für den Bericht. Sie haben an einem Vormittag zusammengetragen, wofür ich sonst zwei Termine brauche – und Sie haben dazugeschrieben, woran Sie es festmachen. Das ist der Teil, den die meisten weglassen.

Eine Beobachtung, die Ihnen beim Weiterarbeiten hilft: Die sechs Bausteine sind keine sechs getrennten Fragen. Sie hängen in einer Reihenfolge zusammen. Wer nicht weiß, **wen** er erreichen will, kann den **Kanal** nicht begründen. Wer kein **Ziel** hat, kann keinen **Erfolg** messen. Wenn bei Ihnen mehrere Bausteine eine Lücke tragen: Sehen Sie, welcher davon am weitesten vorn steht. Meistens hängen die anderen daran.

Und jetzt kommt der Teil, den Akten grundsätzlich nicht hergeben. In Ordnern steht, was ein Betrieb entschieden hat. Was er *kann*, steht nirgends. Das wissen nur Menschen.

WEITER GEHT ES MIT DEN ZEUG:INNEN

Fünf Menschen haben sich Zeit genommen: Frau Feldmann, Frau Brinkmann, Herr Brandt, Yucca aus dem zweiten Lehrjahr und Frau Schreiber, deren Vater betreut wird. Sie finden sie auf dem Grundriss.

Hören Sie alle fünf, bevor Sie etwas aufschreiben. Und achten Sie nicht darauf, was jede Person sagt, sondern darauf, was in allen fünf Gesprächen vorkommt – ohne dass es jemand so nennt.

Öffnen Sie jetzt Ihre Karten für Station 2 – und nur diese.

Am Ende steht ein Satz auf dem Bericht. Ein einziger. Der schwerste des Tages.

Herzlich,

Nadja Neumann

Neumann Beratung · Social-Media-Strategie

P.S.: Sie werden merken, dass mindestens eine Person etwas erzählt, das gar nichts mit Social Media zu tun hat. Hören Sie da besonders genau hin.

An das Expert:innenpanel der Herzenssache gGmbH

Jetzt wissen Sie, wofür

Ihr Satz liegt vor mir. Danke.

Damit haben Sie das, womit die meisten Betriebe gar nicht anfangen: einen Grund. Alles, was jetzt kommt, lässt sich daran messen – und deshalb bitte ich Sie, diesen Satz von jetzt an sichtbar an der Wand zu lassen.

Der nächste Schritt ist der, bei dem sich fast alle vertun. Man wählt zuerst die Plattform, weil das die konkreteste Entscheidung zu sein scheint, und sucht sich danach passende Argumente. Ich möchte, dass Sie es in der umgekehrten Reihenfolge tun – und zwar in drei getrennten Schritten.

WEITER GEHT ES AM SCHWARZEN BRETT

1. **Zuerst die Konkurrenz lesen.** Vier fremde Profile hängen dort. Nehmen Sie sich jedes einzeln vor und arbeiten Sie mit dem Raster. Noch keine Entscheidung für Herzenssache – nur lesen.
2. **Dann die Menschen wählen.** Sie bekommen acht Personen vorgelegt. Entscheiden Sie, welche davon zu Ihrem Satz von vorhin passen – und welche nicht.
3. **Zuletzt der Ort.** Erst wenn beides steht, entscheiden Sie, wo. Die vier Profile haben Ihnen gezeigt, wer auf welcher Plattform antwortet.

Öffnen Sie jetzt Ihre Karten für Station 3 – und nur diese. Sie bekommen jeden Schritt einzeln von mir. Bitte greifen Sie nicht vor.

Herzlich,

Nadja Neumann

Neumann Beratung · Social-Media-Strategie

P.S.: Eine Bitte zu den Profilen. Sehen Sie sich an, was unter den Beiträgen steht, nicht nur die Beiträge selbst. Ich wette, dort finden Sie mehr als oben.

An das Expert:innenpanel der Herzenssache gGmbH

Eine Frage, bevor Sie weitergehen

Sie haben jetzt einen Grund, Menschen und einen Ort. Alles begründet – ich habe es gelesen.

Frau Feldmann ist übrigens überzeugt, dass CareNow ihr die Klient:innen wegnimmt, weil die „ständig auf Instagram sind“. Sie haben die vier Profile jetzt gesehen. Haben Sie dafür einen Beleg gefunden?

Ich frage nicht aus Neugier. Wer das falsche Problem löst, arbeitet ein Jahr lang am falschen Ende – und hört dann auf, weil es ja doch nichts bringt.

WAS JETZT NOCH FEHLT

Sie haben drei Bausteine gefüllt: warum, für wen, wo.

Drei fehlen: **wer es macht, womit – und woran Sie merken, dass es wirkt.** Sehen Sie noch einmal auf Ihre Wand von heute Morgen. Falls dort bei diesen drei eine Lückenkarte hängt: Das ist kein Zufall. Es sind genau die Bausteine, die man am leichtesten aufschiebt.

Solange sie leer bleiben, haben Sie keine Strategie, sondern eine Absichtserklärung.

WEITER GEHT ES IM BESPRECHUNGSRaum

Dort steht das Strategiehaus. Sechs Felder, und keines darf leer bleiben – auch nicht mit „klären wir später“.

Öffnen Sie jetzt Ihre Karten für Station 4. Jede Person hat eine Frage, die zu einem Feld gehört. Niemand füllt sein Feld allein – aber jede Person sorgt dafür, dass ihres nicht leer bleibt.

Herzlich,

Nadja Neumann

Neumann Beratung · Social-Media-Strategie

P.S.: Wenn Sie am Ende ein Feld haben, das Ihnen unangenehm ist, haben Sie wahrscheinlich richtig gearbeitet.

✂ AUSSCHNEIDEN UND AUF DIE UMSCHLÄGE KLEBEN – EINMAL PRO BRIEF

NEUMANN BERATUNG · MAGDEBURG

Posteingang

Herzenssache gGmbH · Geschäftsstelle Halberstadt
z. Hd. des Expert:innenpanels

zugestellt am _____