

Serie:

# SOCIAL MEDIA für Wirte: Wie Ihr neue Gäste findet! Teil 3



## Follow me – auf Twitter!

Eine Welle scheint uns zu überrollen. Ist sie eine Moderscheinung, eine Revolution oder gar der größte Umbruch seit der Industrialisierung? Der Begriff „Social Media“ verfolgt uns auf Schritt und Tritt. Was steckt wirklich hinter Facebook, Foursquare, Twitter & Co.? Wie wichtig sind sie für die Hotellerie und Gastronomie? Wie gewinnt man damit neue Gäste? In dieser neuen Serie erfahrt Ihr alles, was Ihr über Social Media wissen müsst.

„Ich war ein Neuling – und das nicht nur in München, sondern auch in der Münchner Gastro-Szene“, erzählt Alexander Schwarz. Als er vor zwei Jahren sein Lokal „Niederlassung“ eröffnete, hatte er ein Problem (eines, das wahrlich jeder Gastronom kennt!): Wie komme ich ganz schnell an Gäste? „Okay, ich bin sehr Web-affin, und daher lag es bei mir vielleicht auch näher, dass ich mich mit diesem Problem ans Internet gewendet habe. Aber es war nicht geplant, dass wir eine „Social-Media-Bar“ werden!“ Dennoch war Schwarz klar: Online gibt es heutzutage unzählige Möglichkeiten – und das Gute daran: Sie kosten nichts!

Also meldete er sich im Herbst 2008 bei Twitter an und verfolgte zunächst nur das Geschehen. „Wenn ich dann mal geschrieben habe, war es meist privat. Aber ich merkte, dass man sehr schnell in die Kommunikation kommt. Du brauchst keinen Empfänger und keine Kontaktdaten, wie beim Telefonieren, Briefe schreiben oder mailen. Die Leute sind da. Du musst sie nur ansprechen. Das ist absolut spannend“, schwärmt Alexander Schwarz über den simplen Umgang mit Twitter. „Es ist eine tolle Chance, um Gäste zu generieren.“

Als ihm dies bewusst geworden war, änderte er seine Taktik und testete die Reaktion. „Ich begann die Niederlassung ins Spiel zu bringen, schrieb Gäste an, die schon einmal bei uns waren, fragte nach, ob wir etwas verbessern können und das ergab das andere.“ Mittlerweile hat die Niederlassung knapp 1900 Followers – zu deutsch Ver-

folger. In der Szene ist sie bekannt, und das Lokal ist voll.

Doch, was ist Twitter genau und wie funktioniert es? Jeder hat wohl schon davon gehört. Schließlich ist es mit Facebook, Qype und YouTube eines der bekanntesten Tools für Social Media. Die Plattform Twitter wurde im März 2006 gegründet und ist eine Anwendung zum **Microblogging**. Sie stellt an seine Nutzer eigentlich nur eine einzige, simple Frage: „What are you doing?“ – „Was tust du?“



In fünf Minuten seid Ihr dabei. Geht einfach auf [www.twitter.com](http://www.twitter.com). Dort findet Ihr einen Button „Registrieren“. Wenn Ihr dort drückt, erscheint ein Formular. Ausfüllen. Konto

Auf diese Frage können die sogenannten Follower, wie die Nutzer auf Twitter genannt werden, mit einem kurzen Text, einem **Tweet**, antworten, der in etwa einer SMS gleichkommt und maximal 140 Zeichen hat. Dabei gibt es aber keine Vorgabe, wie oder was man antwortet. Manche dokumentieren ihr ganzes Leben, andere sammeln interessante Links oder Informationen und geben sie bekannt.

Interessiert einen etwas, klickt man einfach auf den Button „Follow“, folgt den Tweets und wird ständig informiert, wenn etwas Neues geschrieben wird. Ständig heißt in diesem Fall



Sieht verdammt gemütlich aus – die „Social Media“-Bar Niederlassung.

in Echtzeit: Sobald der Beitrag veröffentlicht ist, wissen alle Follower davon. Sie werden von Twitter benachrichtigt und können schließlich von überall auf ihre Tweets zurückgreifen. Es ist



Fotos: Niederlassung

Wirt Alexander Schwarz hat auf Twitter gesetzt und den Jackpot (viele Gäste!) gewonnen.

### Neu bei Twitter?

erstellen. Los geht's. „Es ist wirklich einfach. Selbst Menschen, die nicht sehr viel mit dem Computer arbeiten, kommen sofort zurecht“, ist sich Alexander Schwarz sicher.

nachgewiesen, dass über 80 Prozent der Nachrichten von unterwegs geschrieben werden: Ein kurzes Statement über das Smartphone und alle wissen, was man gerade so tut, wie man sich fühlt und was man erlebt.

Durch dieses „Folgen“ wird das Twitter-Netzwerk zusammen-



### Effektiv und prominent

US-Präsident Barack Obama ist mit über 27.000 Followern einer der Stars dieses Netzes. Er nutzte Twitter, um im Wahlkampf seine Helfer zu informieren und zu motivieren. Auch deutsche Politiker nutzen dieses Medium; das erste Mal im hessischen Landtagswahlkampf 2009. Die Hollywood-Schauspieler Ashton Kutcher und Ellen DeGeneres haben

gemeinsam mehr Follower als ein Einwohner in Irland, Norwegen und Panama zusammen gibt. Wenn Ihr jetzt sagt: „Ja, aber die kennt ja eh jeder. Klar, dass man denen folgt.“ Dann schaut Euch Alexander Schwarz an, der ein ganz neues Lokal in München aufgemacht hat und nun „prominent“ auf Twitter ist!



## GLOSSAR:

**Microblogging** = Das ist eine Form des Bloggens (siehe Glossar Teil 1), bei der die Benutzer kurze, SMS-ähnliche Textnachrichten veröffentlichen. Meist sind diese Nachrichten öffentlich zugänglich und werden chronologisch dargestellt. Sie können über verschiedene Kanäle wie SMS, E-Mail oder über das Web selbst erstellt und „abonniert“ werden.

**Tweet** = So werden die Beiträge bei Twitter bezeichnet. Tweet leitet sich vom Englischen „to tweet = zwitschern“ ab. Man „zwitschert“ jemandem also kurz etwas zu. Diese Beiträge werden in der Ich-Form geschrieben.

**Followers** = Der Begriff leitet sich aus dem Englischen ab und bedeutet nichts anderes wie Verfolger. Je nach dem, welches Tool man für Social Media benutzt, gibt es Fans, Freunde oder eben Followers. Und bei Twitter „verfolgt“ man Freunde, Informationen oder Veranstaltungen.

gehalten. Und richtig spannend wird es dann, wenn viele Freunde bzw. Gäste mitmachen. Denn, wenn man sich kennt und das gleiche Interesse hat, entsteht ein Wert. Man will am anderen teilhaben – wie im echten

– das sind potentielle Gäste, bei denen ich die Chance habe, sie für uns zu gewinnen. Außerdem die, die uns verfolgen und schreiben, die sind echt und aktiv. Das ist der Wahnsinn!“ Schwarz twitert Veranstaltungen, Aktionen,

## Wir machen Euch fit für Social Media! Workshop zu gewinnen!

Andreas Steinbeisser und Mirko Lange, zwei der bekanntesten Social Media-Experten Deutschlands, laden einen Abonnenten des Gastronomie-Report zu einem kostenlosen Workshop ein! Es geht darum, den Teilnehmer fit zu machen für Social Media. Und nach dem Crashkurs in Sachen Social Media helfen die Experten dem Gastronomen auch bei den ersten Gehversuchen im Netz. Damit alle Leser

etwas davon haben, begleiten wir den Workshop redaktionell. Alles, was Ihr tun müsst, ist an die Redaktion eine E-mail zu senden (stadler@gastronomie-report.de), in dem Ihr kurz begründet, warum Ihr mit Eurem Lokal mit Social Media auf Gästefang gehen wollt. Die Anmeldefrist läuft bis 20. Dezember, der Gewinner (bzw. die Gewinnerin) wird im Januar-Heft bekannt gegeben.

Leben! „Du musst echt sein“, meint auch Alexander Schwarz. „Man muss die Dinge schreiben, so wie man es für richtig hält, keine Angst vor dem Medium haben und immer das Spielerische beibehalten. Dann bist du auch erfolgreich.“

Für die Niederlassung bedeutet das 1900 Leute, die ihr folgen. „Die meisten sind aus München und dem nahen Umkreis. Es könnten wesentlich mehr sein. Aber ich schreibe zum größten Teil auch nur jene an, die aus der Umgebung kommen

Events, Konzerte, etc., einfach alles, was für einen Gast der Münchner Bar am Gärtnerplatz – die mit ihrer Sofalandschaft sowohl als gemütlicher Treffpunkt als auch zum Feiern dient – von Bedeutung sein könnte und animiert sie so zum „Folgen“.

„Es ist wichtig in Verbindung mit den Gästen zu treten!“ Es gibt sogar Reservierungen, die über Twitter kommen. „Wenn ich darauf reagiere, bin ich schlagartig in einem Gespräch mit meinem Gast. Ich unterhalte mich via Twitter mit ihm, als wenn er



@praetorius  
Michael Praetorius

@niederlassung könnte ich einen warmen Schokokuchen mit Eis haben?

17 Okt. via Twitter for iPhone · Ab Facebook markieren · Retweet · Antworten

@Niederlassung  
Alex Schwarz

Nicht vergessen: heute abend (Donnerstag) ab 19:30 Uhr Twitter Stammtisch in der @Niederlassung ...

28 Okt. via TweetDeck · Ab Facebook markieren · Antworten · Likieren

@e110c0  
Alex Lange

„@n3rdbeere @ischi @netzzwerg check. @Niederlassung Tisch mir Sofa fuer heute 19.00? 4+x Leute

17 Okt. via Twitter · Ab Facebook markieren · Retweet · Antworten

*Tweets zum Wirt und zurück:  
So sieht der Twitter-Alltag aus.*

schon im Lokal wäre – und dann kommt er real und man ist sich keineswegs fremd. Genial!“ Seit zwei Jahren, also fast seit der Eröffnung, gibt es in der Niederlassung sogar einen Twitter-Stammtisch.

„Da geht’s ganz zwanglos zu. Die Gäste verabreden sich im Netz. Manchmal sind es nur fünf, ein anderes Mal 50 bis 60. Aber, wer jetzt meint, dass seien nur junge Leute, der irrt. Unsere Twitter-Gäste sind zwischen 20 und 60 Jahren und ich finde diese Mischung unglaublich. Social Media spricht wirklich jeden an!“

Ob er sich am Anfang gedacht hätte, dass er mit Social Media so einen Gäste-Erfolg erzielen kann? „Nein, aber es war das Beste, was ich tun konnte.

Ich hatte ein Problem, ich brauchte Gäste und musste in der Stadt bekannt werden. Für mich war die Lösung Twitter. Jeder sollte es einfach ausprobieren, sich trauen und aktiv sein. Dann kann alles passieren. Das habe ich ja selbst erlebt!“

Wollt Ihr mal schauen und der Niederlassung selbst „folgen“. Hier seht Ihr, wie Alexander Schwarz Twitter nutzt, und was er sonst noch so via Social Media macht:

[twitter.com/Niederlassung](https://twitter.com/Niederlassung)  
[www.niederlassung.org](http://www.niederlassung.org)  
[foursquare.com/venue/218427](https://foursquare.com/venue/218427)  
[facebook.com/Niederlassung](https://facebook.com/Niederlassung)  
[www.gype.com/place/503453](https://www.gype.com/place/503453)

**Anja Hanke**

Im Teil 4: Homepage und Social Media: Brauche ich beides?

## Investor oder Partner

für gut eingeführtes Restaurant  
in München **gesucht**.  
Gerne auch mit aktiver Beteiligung  
ggf. für Existenzgründer.  
Telefon 01 77 / 6 37 78 48

restaurant **ricasso**

Stefan Hausmann-Stenke  
Kapuzinerstraße 25b | 80337 München | Telefon 089/32 49 48 01