



Ein Leitfaden für Social Media





So gewinnen Sie mehr Gäste dank Social Media

52% der Inhaber und Köche geben an, dass sich die Kundenfrequenz mithilfe der sozialen Medien steigern lässt.

Damit auch bei Ihnen künftig noch mehr Reservierungen eingehen, haben wir diesen kurzen Leitfaden für Sie zusammengestellt.

Die Themen im Überblick:

- **Was sind die Vorteile?**
- **So einfach geht's**
- **Das macht einen guten Post aus**
- **Vom „Like“ zur Reservierung**

Was sind die Vorteile?



Facebook



Kontaktdaten und Informationen zum Lokal sind leicht zu finden.

Posts können beliebig lang sein und auch Videos, Fotos, Grafiken und Events beinhalten.

Einfache Kontaktaufnahme und Interaktion mit den Gästen.

Gäste können direkt über Facebook Reservierungen und Anrufe tätigen.



Instagram



Fotos und kurze Videos können über die Instagram-App gepostet werden.

Die Länge der Bildunterschriften ist unbegrenzt.

Beiträge können einfach auf Facebook geteilt werden. Vor allem jüngere Gäste lassen sich über Instagram inspirieren.

Um eine größere Reichweite zu erzielen, sind Hashtags auf Instagram unerlässlich.



Online Bewertungsportale am Beispiel von TripAdvisor



Je besser die Bewertung auf TripAdvisor, desto größer ist die Anfrage für Ihr Restaurant.

Mit Bildern und einem gepflegten Profil erreichen Sie die meisten potentiellen Gäste.

Ehrliche Rückmeldung der Gäste und eine einfache Kommunikation.

Positive Bewertungen sind der Schlüssel zum Erfolg: Denn Freude und Begeisterung stecken an, auch in der virtuellen Welt.

Und so einfach geht's

Alles, was Sie benötigen, um ein eigenes Social-Media-Profil einzurichten, ist:

- eine Internetverbindung
- eine E-Mail-Adresse

Gut zu wissen!

Ein **Post** ist ein aktueller Beitrag, den Sie auf Facebook veröffentlichen.

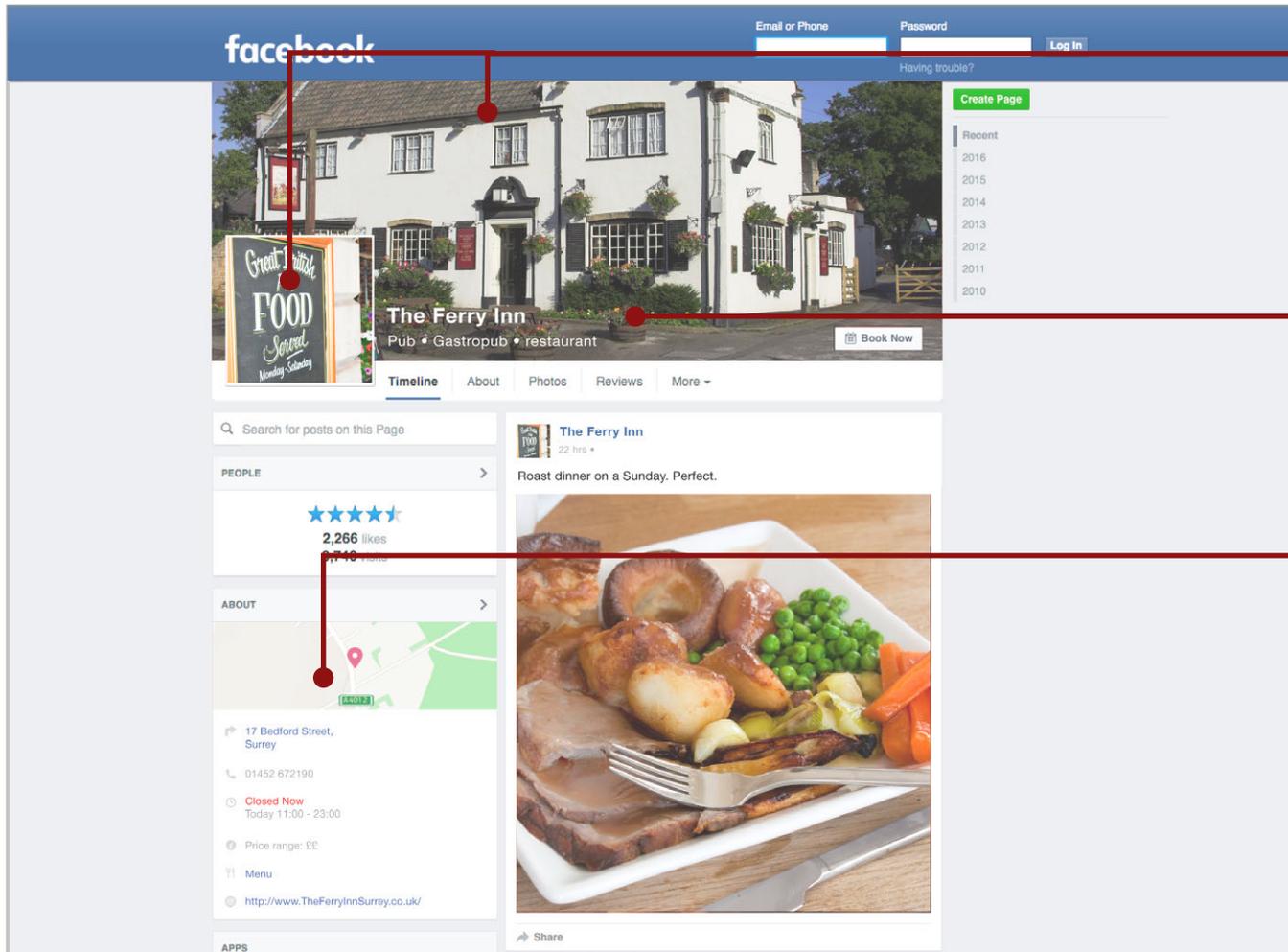


Facebook



Anmeldung unter: www.facebook.com
Um ein Facebook-Profil einzurichten, benötigen Sie ein eigenes Nutzerkonto.

7 von 10 erwachsenen
Internetnutzern
sind auf Facebook*



Laden Sie ein Profil- und ein Titelbild hoch. Wählen Sie ausschließlich Bilder mit einer hohen Auflösung, die Sie bestmöglich in Szene setzen. Die Bilder vermitteln den ersten Eindruck!

Denken Sie sich einen Profilnamen aus. Idealerweise der Name Ihres Betriebs (im Beispiel „Ferry Inn“).

Vergessen Sie nicht, Ihre Internetadresse, E-Mail-Adresse, Telefonnummer sowie Ihren Standort anzugeben.

Gut zu wissen!

Haben Sie einen netten Betreiber oder einen charismatischen Koch? Dann verwenden Sie doch einfach sein Foto als Profilbild – aber holen Sie vorher unbedingt seine Zustimmung ein. Ihr Restaurant-Schild oder Logo eignen sich auch dafür. Als Titelbild empfehlen wir Ihnen das Restaurant in Szene zu setzen: Das kann auch ein ansprechendes Bild von innen oder eines Ihrer besten Gerichte sein.

*Quelle: William Murray, The Social Side of Food, März 2016.



Facebook

Hier finden Sie eine Reihe von beispielhaften Posts, die Sie als Inspiration für Ihren eigenen Social-Media-Auftritt nutzen können:

Restaurant 28  isst was Süßes.
12. Oktober um 10:47 · €

Darfs was Süßes sein - vielleicht Topfenockerl auf Fruchtspiegel? 😊
Jetzt neu auf unserer Speisekarte! 😊



 Gefällt mir  Kommentieren  Teilen

  23 Chronologisch ▾

 **Monika Viehhauser** Mmmhmm 😊😋...wia warats mit "Essen auf Rädern" Richtung Heimat ?? 😊😋
Gefällt mir · Antworten ·  1 · 12. Oktober um 11:14

Restaurant LEAF  hat 4 neue Fotos hinzugefügt.
2. Februar · €

Hochstapelei?!
Ja und nein:
Hochgestapelt ist unser Salat wirklich, doch der erfrischende Kick ist bestimmt keine Hochstapelei!
Da unsere Salate nie nur Salate sind, solltet ihr unbedingt dieses Türmchen aus grünem Apfel, Grapefruit, Weißkohl, Walnusskernen und einer Sour Cream als Starter genießen.
So viele Möglichkeiten gibt es im Winter nicht und somit haben wir das Passende für euch passend gemacht. Ein Dattel-Pesto mit einem Wacholder-Grissino und Feldsalat.... [Mehr anzeigen](#)



 Gefällt mir  Kommentieren  Teilen

 22 Chronologisch ▾

 **Cristina Aurora** Ich werde eure kreativen Gerichte vermissen!
Gefällt mir · Antworten ·  2 · 2. Februar um 18:47

 **Klaus Gutjahr** Wir waren heute noch einmal da und hatte zu dritt ein wunderschönes Essen.....
Gefällt mir · Antworten ·  1 · 2. Februar um 21:32

Wirtshaus in der Au 
15. Oktober 2016 · €

Pünktlich zum goldenen Herbst haben wir eine neue Speisekarte für Euch! Schaut doch bald mal wieder vorbei...



 Gefällt mir  Kommentieren  Teilen

 40 Chronologisch ▾

1 Mal geteilt

1 weiteren Kommentar anzeigen

 **Lisa Launebär Anton Karacho & Saskia Voelk** das sollten wir bald mal machen! 😊
Gefällt mir · Antworten · 15. Oktober 2016 um 18:36

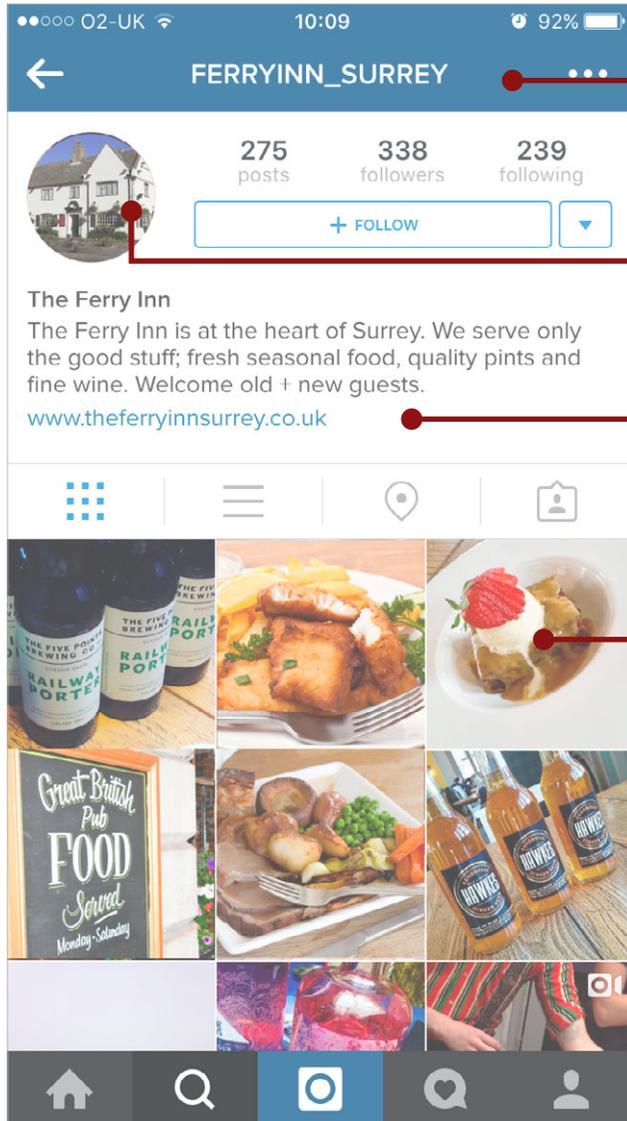
 1 Antwort

 **Knödel Reloaded** ...sind neue Knödelkreationen mit dabei? 😊
Gefällt mir · Antworten · 18. Oktober 2016 um 18:29



Instagram

Laden Sie die Instagram-App im Apple Store oder Google Play Store herunter.



Denken Sie sich einen Nutzernamen aus. Wir empfehlen Ihnen den Namen Ihres Gastrobetriebs.

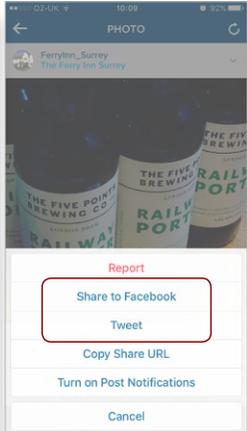
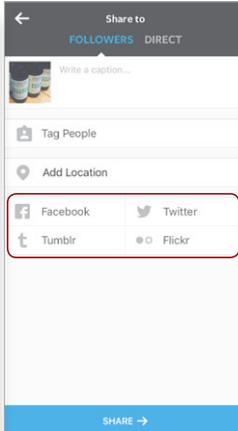
Laden Sie ein Profilbild hoch.

Fügen Sie ein bis zwei Zeilen über Ihr Lokal ein: den Namen, die Adresse, die Internetadresse und was Sie auszeichnet.

Instagram lebt von ansprechendem Bildmaterial. So haben Sie schon fast gewonnen!



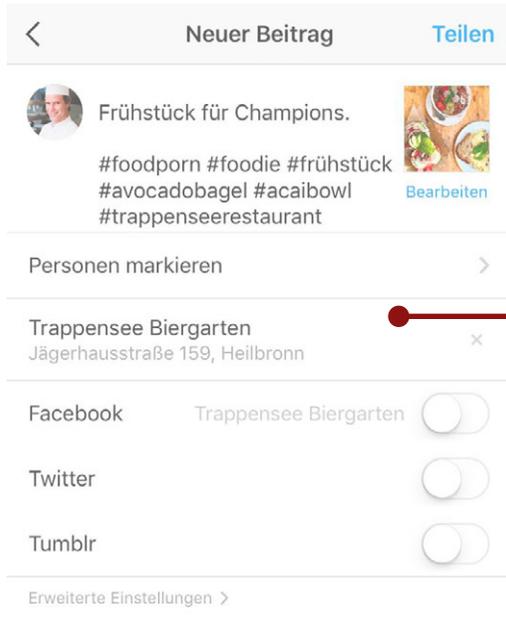
Alle Bilder, die Sie posten, können ganz einfach auf Facebook geteilt werden.





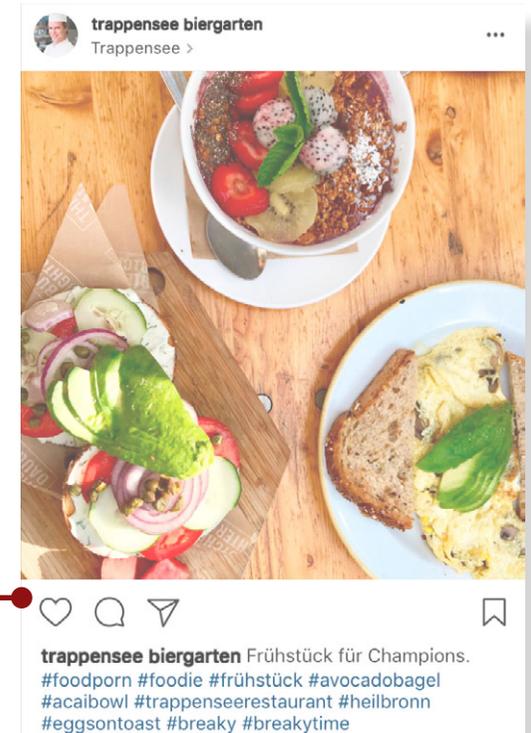
Instagram

So werden Ihre Beiträge von Ihren Gästen gefunden:



Fügen Sie zum jedem Beitrag Ihren Restaurant-Standort unter „Ort hinzufügen“ ein

Integrieren Sie Hashtags unter jeden Beitrag. Als Hashtags bezeichnet man Wörter, die mit einer Raute, also dem #-Zeichen, markiert sind.
Zum Beispiel:
#RestaurantXY
#Berlin #Kudamm



Letztlich sind Ihrer Fantasie keine Grenzen gesetzt. Erlaubt ist, was gefällt und was zu Ihrem Restaurant passt. Wenn Sie merken, dass es mit bestimmten Hashtags gar nicht klappt, lassen Sie diese beim nächsten Mal einfach weg und probieren Neue aus.



Übersicht beliebter Gastro-Hashtags:

- #foodie #NamelhresRestaurants
- #StadtlhresRestaurants #foodporn #foodgasm #nom
- #food #Eatingfortheinsta #chefmode #yummy #burger
- #pizza #veggie #frühstück #SonstigesAngebot



TripAdvisor



Auf Online-Bewertungsportalen wie TripAdvisor machen Gästen ihrem Unmut Luft, wenn sie mit dem Service oder Essen in Ihrem Restaurant unzufrieden waren. Doch diese Plattformen sind nicht nur eine Herausforderung oder Gefahr für die eigene Gastronomie, sondern gleichzeitig eine riesige Marketing-Chance, die Sie nutzen sollten.

Beste Restaurants in Zürich - Bewertungen

Sortieren nach: Relevanz, Ranking, Name

La Fonte
645 Bewertungen
Nr. 1 von 930 Ergebnissen
€€ - €€€, italienisch, Pizza, mediterran, europäisch, für Vegetarier geeignet, vegane ...
"Typisch Italienische Restaurant." 05.11.2017
"Ich und mein Schnitzel." 15.10.2017

Tamarind Hill Indian Restaurant
375 Bewertungen
Nr. 2 von 930 Ergebnissen
€€ - €€€, indisch, asiatisch, für Vegetarier geeignet, vegane Speisen, glutenfreie Sp...
"super Restaurant!" 02.11.2017
"Gute indische Küche auf Zürich-Pre- ..." 21.10.2017

Differente Hotel Krone Unterstrass
456 Bewertungen
Nr. 3 von 930 Ergebnissen
€€ - €€€, schweizerisch, europäisch, mitteleuropäisch, mediterran, für Vegetarier ge...
"Ein wunderschöner Abend!" 04.11.2017
"Eines unserer Lieblingsrestaurants ..." 04.11.2017

My Kitchen
351 Bewertungen
Nr. 4 von 930 Ergebnissen
€€ - €€€, asiatisch, malaysisch, für Vegetarier geeignet, vegane Speisen, halal, glut...
"Wunderbares Restaurant für unsere ..." 15.10.2017
"Freundlich, aber neues Konzept pas- ..." 12.10.2017

La Pasta
560 Bewertungen
Nr. 5 von 930 Ergebnissen
€€ - €€€, italienisch, mediterran, europäisch, für Vegetarier geeignet, vegane Speis...
"Ohal Der Hammer!" 27.10.2017
"Abendessen" 18.10.2017

Roll's Steakhouse Oerlikon
577 Bewertungen
Nr. 6 von 930 Ergebnissen
€€ - €€€, amerikanisch, Steakhous, Barbecue, europäisch
"War wieder mal top." 22.10.2017
"Toller Laden, super Service, super ..." 05.10.2017

Haus Hillt
3.009 Bewertungen
Nr. 7 von 930 Ergebnissen

Gut zu wissen!

Auch Gäste können Ihr Restaurant auf TripAdvisor eintagen:

Bevor Sie einen Eintrag beantragen, rufen Sie die Seite www.tripadvisor.de/Owners auf und überprüfen Sie, ob Ihr Restaurant bereits von einem Gast zu TripAdvisor hinzugefügt wurde.

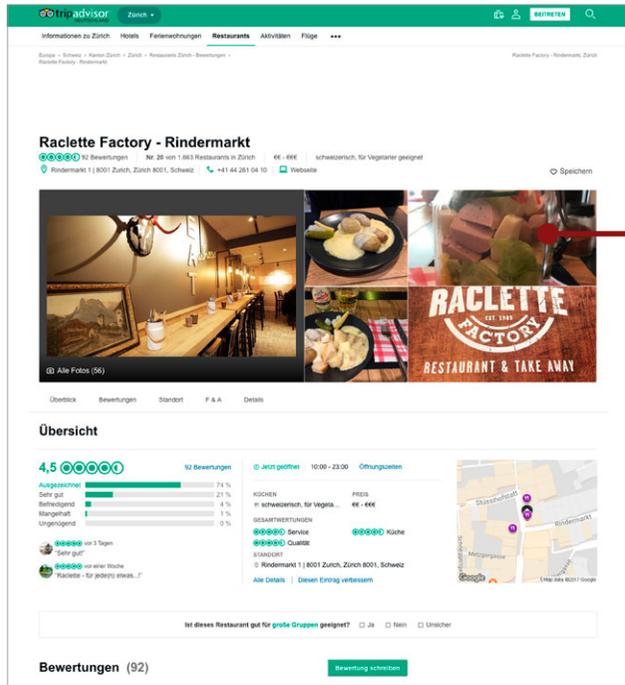
Wenn Ihr Restaurant bereits über einen Eintrag verfügt, sollten Sie diesen Eintrag als Ihren eigenen beanspruchen, anstatt einen neuen zu erstellen. TripAdvisor erlaubt lediglich einen Eintrag pro Unternehmen.



TripAdvisor



So kommunizieren Sie mit Ihren Gästen:



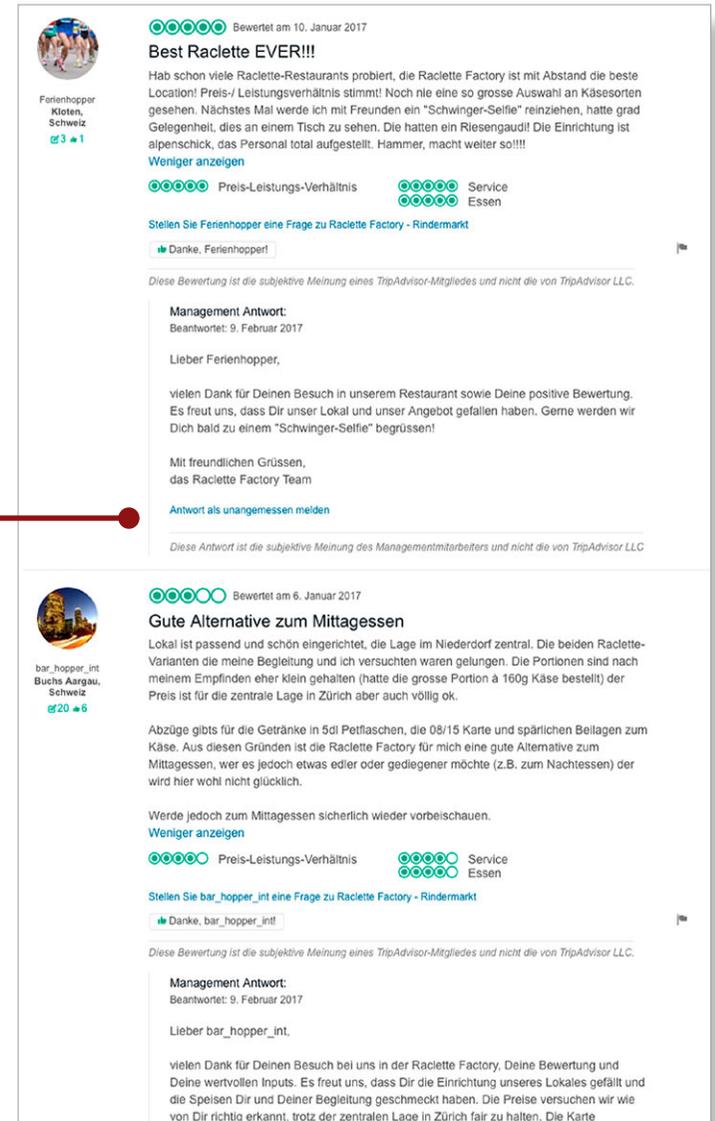
Mit einer kurzen Beschreibung und Fotos vermitteln Sie einen ersten Eindruck.

Indem Sie auf Bewertungen antworten, zeigen Sie sowohl früheren als auch zukünftigen Gästen, dass Feedback für Sie wichtig ist und Sie großen Wert auf Kundenservice legen.

Die Hemmschwelle Dampf abzulassen und negative Kommentare abzugeben ist in der virtuellen Welt definitiv geringer als in der realen Welt.

Unser Tipp: Bleiben Sie professionell. Seien Sie auch dann freundlich und objektiv, wenn Sie persönlich angegriffen werden. Damit nehmen Sie dem User die Angriffsfläche. Bei besonders schlechten Bewertungen können Sie den Kommentar melden, damit dieser gelöscht wird.

Negatives Feedback kann auch hilfreich sein, um Dinge künftig noch besser zu machen.



Das macht einen guten Post aus

Um maximale Aufmerksamkeit und positive Reaktionen von Ihren Followern* zu bekommen, müssen Ihre Beiträge herausstechen. Teilen Sie dazu:

* Als Follower werden Personen bezeichnet, die sich für Ihre Beiträge bei einem Social-Media-Dienst interessieren und Ihren Beiträgen "folgen".



Bevorstehende Veranstaltungen



Exklusive Angebote



Preisausschreiben/Gewinnspiele



Fotos

Fotos sind die beliebtesten Beiträge in den sozialen Medien. Das können Fotos von Ihrem Lokal sein – von innen und außen –, von Speisen, die Sie servieren, von Mitarbeitern oder Menükarten – alles, was Ihr Lokal perfekt in Szene setzt.

Gut zu wissen

Wir empfehlen Ihnen mindestens 3 Posts pro Woche zu veröffentlichen. So halten Sie Ihre Gäste auf dem Laufenden und machen Lust auf einen Besuch im Restaurant.

Die Posts können alle an einem Tag für einen längeren Zeitraum eingestellt und mit einem Timing versehen werden.

Vom „Like“ zur Reservierung

Die sozialen Medien sind das perfekte Medium, um Gäste zu gewinnen. Achten Sie darauf, dass der Nutzer es leicht hat, Sie zu kontaktieren und einen Tisch zu reservieren.

Jeder Post sollte eine klare Handlungsaufforderung an Gäste sowie folgende Elemente aufweisen:



Telefonnummer



E-Mail-Adresse



Verlinkung – zum Beispiel zu Ihrer eigenen Internetseite, falls es dort die Möglichkeit gibt, online zu reservieren.

Gut zu wissen

www. Denken Sie daran, in Ihren Social-Media-Profilen Ihre Internetadresse anzugeben.



Sie können außerdem anderen Nutzern „folgen“ oder deren Beiträge „ liken“. Empfehlenswert ist es, anderen lokalen Firmen wie z. B. Lieferanten, lokalen Gästen oder Gruppen zu folgen.



Halten Sie Ihre Passwörter geheim, aber teilen Sie sich die „Pflege“ Ihrer Inhalte mit einer oder zwei anderen Personen, von denen Sie wissen, dass sie einen angemessenen Stil wahren und zuverlässig auf Kommentare antworten.



Um Ihnen das Ganze etwas leichter zu machen, haben wir auf www.ufs.com verschiedene Inhalte für Sie bereitgestellt, die Sie zu bestimmten Festlichkeiten posten können, um noch mehr Umsatz zu erzielen.



Auf www.ufs.com finden Sie Inspiration zu allen großen Events, themenbezogene Ideen – von Wildwochen bis hin zum veganen Frühstück – sowie jede Menge toller Tipps zu saisonalen Festen wie Weihnachten, Ostern oder der Grillsaison.



Wenn Sie in einem Ihrer Posts eine Person taggen möchten, sollten Sie diese zuerst um ihre Zustimmung bitten – manche Menschen sind Social-Media-scheu!



Pflegen Sie Ihre Portale und antworten Sie freundlich und verständnisvoll auf Kommentare. Negatives Feedback hilft Ihnen Dinge zu verbessern.

www.ufs.com