

Pressemitteilung 30.07.2009

Amazon setzt auf Reputation Management

Quasi über Nacht hat der US-amerikanische Internetriese Amazon bereits gekaufte Buchtitel aus den E-Books seiner Kunden gelöscht – inklusive persönlicher Notizen und Markierungen.

Ein Sturm der Entrüstung tobte durch die Internetgemeinde. Und legte sich so plötzlich, wie er gekommen war. Der Grund: Jeffrey P. Bezos, Gründer und Vorstand von Amazon.com, besinnt sich auf die Maßgaben eines professionellen Reputation Managements und entschuldigt sich jetzt persönlich bei seinen Kunden.

Im Internetforum der Amazon-Community räumt Bezos ohne Umschweife ein gravierendes Fehlverhalten ein und stellt fest, dass die harsche Kritik der Verbraucher völlig berechtigt sei. Dafür erntet er durchweg Hochachtung und positive Kommentare. Der gute Ruf des Unternehmens scheint vorerst wieder hergestellt. Aufmerksame Beobachter fragen sich allerdings, warum Amazon nicht schon vorher auf ein umfassendes Reputation Management gesetzt hat. Denn das hätte schon frühzeitig vor einem Verlust des öffentlichen Ansehens gewarnt.

Dieser Zwischenfall belegt, wie schnell ein Unternehmen sein positives Image im Internet verlieren kann. Doch viele Firmen wissen gar nicht, wie es um ihren Ruf in der Öffentlichkeit bestellt ist. Ihnen kann ein professionelles Online Reputation Management auf die Sprünge helfen.

„Den Unternehmen stehen verschiedenste Handlungsoptionen offen, um die Bewertungen und Informationen aus dem Internet für sich zu nutzen“, erklärt Hans-Joachim Gras, Experte für Online Reputation Management bei der Werbe- und Marketingagentur New Communication aus Kiel. Er warnt dabei aber ausdrücklich vor Schnellschüssen: „Ein professionelles Online Reputation Management zeichnet sich durch Seriosität und Transparenz aus.“

Bei dem Produkt Reputation Control von New Communication beispielsweise durchforstet eine Spezialsoftware regelmäßig alle relevanten Foren, Blogs und Kommentare nach Einträgen über den Auftraggeber und bietet damit ein erstklassiges Frühwarnsystem für Unternehmen.



Die Suchergebnisse werden dann quantitativ und qualitativ von Spezialisten analysiert. Anschließend entwickeln diese individuelle Handlungsempfehlungen für ein aufrichtiges und authentisches Reputation Management. Und das sieht so aus, wie Amazon-Vorstand Bezos es gerade vormacht.

Mehr Informationen unter www.reputation-control.de

Ihr Ansprechpartner Hans-Joachim Gras
New Communication GmbH & Co. KG

Telefon: 0431/90 60 7-36

Fax: 0431/90 60 7-77

E-Mail: gras@new-communication.de

New Communication GmbH & Co. KG
Werbe- und Marketingagentur

Presse- und Öffentlichkeitsarbeit
Silvia Janzen

Jägersberg 23
24103 Kiel

Fon 0431-90 60 7-14
Fax 0431-90 60 7-73

E-Mail janzen@new-communication.de
www.new-communication.de