

GUIDE

Social Selling mit dem Technologiennetzwerk von Hootsuite

Effizient arbeiten und Umsatz steigern



Social Selling mit dem Technologienetzwerk von Hootsuite

Effizient arbeiten und Umsatz steigern

Um auf einem Markt zu bestehen, dessen Kunden gekonnt mit Social Media umgehen, müssen Vertriebsmitarbeiter soziale Medien genauso effektiv nutzen wie die anspruchsvollen Käufer es heutzutage tun. Dies bedeutet nicht nur, jede Minute voll zu nutzen, die sie auf LinkedIn, Twitter oder auf einem anderen der immer zahlreicheren sozialen Netzwerke verbringen, sondern auch, die Aktivitäten des Social Selling in die Prozesse und Plattformen einzubinden, die bereits zur Umsatzsteigerung eingesetzt werden.

Das Technologienetzwerk von Hootsuite beruht auf Partnerschaften und Integrationen. Es ermöglicht das Aufspüren und Qualifizieren von Kunden sowie die Interaktion mit ihnen auf mehreren sozialen Netzwerken in einer einzigen, kundenspezifischen Benutzeroberfläche. Ebenso wichtig ist, dass die plattformoffene Gestaltung von Hootsuite die Einbindung sozialer Medien in Ihren etablierten

Vertriebsablauf erleichtert. So können Sie Zeit sparen und einen Mehrwert aus den bereits verwendeten Vertriebswerkzeugen ziehen.

In diesem Leitfaden erfahren Sie, wie Mitarbeiter im Lead Development, Kundenbetreuer und Kontomanager das Technologienetzwerk von Hootsuite einsetzen können, um ihre Kernziele zu erreichen.

Überblick über das Technologienetzwerk für Social Selling

LinkedIn

LeadSift

Marketo

SUGARCRM

Funnel

Riffle

nimble

UBERVU
via Hootsuite

zendesk

trendspottr

salesforce.com

Mitarbeiter im Lead Development

Die Mitarbeiter im Lead Development spielen eine wichtige Rolle in einer modernen Vertriebsorganisation. Indem sie in den frühen Phasen des Kaufprozesses eine Verbindung zu potenziellen Kunden knüpfen und Informationen über sie einholen, können sie die Pipeline mit hochqualifizierten Leads füllen. Je schneller die Mitarbeiter im Lead Development solche Leads ausfindig machen, Nachforschungen über sie anstellen und sie qualifizieren können, desto kürzer ist der gesamte Vertriebszyklus im Unternehmen.

Mit Hootsuite können Mitarbeiter im Lead Development in Echtzeit mehrere soziale Netzwerke auf Kaufsignale überwachen. Somit können neue Leads ausfindig gemacht und in Erfahrung gebracht werden, wenn potenzielle Kunden in wichtige Phasen der Entscheidungsfindung eintreten. Während des

Qualifizierungsprozesses können die Mitarbeiter im Lead Development auf einfache Weise mehrere Quellen in den sozialen Medien zur Informationsgewinnung abfragen und so eine Rundumansicht des Leads erstellen. Diese Informationen können anschließend nahtlos in CRM- und Marketing-Automation-Plattformen eingefügt werden.

Überwachen Sie soziale Medien zur Ermittlung besserer Leads

Ihre zukünftigen Kunden halten sich direkt vor Ihren Augen in den sozialen Medien auf. Sie sprechen über ihre Geschäftsbedürfnisse, stellen Fragen zu Themen aus der Branche, geben Informationen über ihr eigenes Unternehmen preis und wenden sich für Ratschläge an Kollegen. Mit Hootsuite können Sie überall dort in Echtzeit nach Kaufsignalen Ausschau halten, wo Ihre potenziellen Kunden aktiv sind, z. B. Twitter, LinkedIn-Gruppen, Blogs und Foren.



Such-Streams auf Twitter

Richten Sie im Hootsuite Dashboard Such-Streams auf Twitter ein, damit Sie stets nach Stichwörtern und Phrasen suchen, die Personen in Ihrer Branche verwenden, wenn Sie einen Kauf in Betracht ziehen. Sie können nach Fragen bezüglich Funktionen und Kosten Ausschau halten, um Personen aufzuspüren, die aktiv eine Lösung kaufen möchten. Weiterhin können Sie auch nach Anzeichen der Frustration suchen, die auf ein Geschäftsbedürfnis hindeuten. Tweets über Komplementärprodukte und -dienstleistungen weisen ebenfalls auf potenzielle Kunden hin. Nachrichten, die beispielsweise die Wörter „Paris Restaurants“ beinhalten, könnten Leads für einen Reisevermittler sein. Wenn sich Ihre Geschäftstätigkeit auf ein geographisches Gebiet begrenzt, können Sie Ihre Streams filtern, um nur Tweets von Personen anzuzeigen, die sich innerhalb eines bestimmten Umkreises aufhalten.

LeadSift

Relevante Integration: LeadSift

LeadSift spürt potenzielle Leads auf Twitter auf und klassifiziert diese anhand von Kaufvorhaben, Stornovorhaben oder anderen Kategorien. Suchen Sie anhand von Stichwörtern und finden Sie Personen, die Ihr Produkt kaufen möchten oder das eines Wettbewerbers ersetzen möchte. Ermitteln Sie „heiße“ Leads und interagieren Sie mit ihnen direkt über das Hootsuite Dashboard.

Qualifizieren Sie Leads durch Social-Media-Aktivitäten schneller

Die Integration von CRM und Marketing-Automation-Plattformen in Hootsuite vereinfacht nicht nur die Leadgenerierung über soziale Medien, sondern auch die schnelle Beförderung der Leads durch Marketing- und Verkaufstrichter. Sie können, ob ein Lead nun aus den sozialen Medien oder aus einem anderen Kanal stammt, Hootsuite dazu verwenden, den Datensatz mit Social-Media-Aktivitäten zu füllen. So kann der Lead noch schneller durch den Trichter geleitet werden.



Relevante Integration: Marketo

Mit der Integration von Marketo können Sie in Hootsuite potenzielle Kunden auf sozialen Kanälen ermitteln und Sie einfach zur Lead-Datenbank in Marketo hinzufügen. Sie können Social-Media-Aktivitäten zu einem bestehenden Lead hinzufügen, um den Lead Score zu steigern und ihn direkt über Hootsuite zu qualifizieren.

Fügen Sie Social Intelligence in Ihr CRM ein und schaffen Sie bessere Beziehungen

Sparen Sie Zeit ein und optimieren Sie die Leadgenerierung über soziale Medien, indem Sie Hootsuite mit einem CRM-System wie SugarCRM oder Salesforce verknüpfen. Durch die CRM-Integrationen in das Hootsuite Dashboard können Sie über die Profile eines Kontakts in den sozialen Medien Informationen über dessen Hintergrund, Interessen und Geschäftsbedürfnisse sammeln. Diese Informationen können Sie dann über Hootsuite direkt in neue oder bestehende Datensätze in Ihrem CRM einfügen. Dadurch erhalten Sie eine vollständige Rundumansicht des Leads, auf die Sie in jeder Phase des Vertriebsprozesses zugreifen können, was zur Stärkung der Beziehung beiträgt.



Relevante Integration: SugarCRM

Mit der Integration von SugarCRM können Sie in Hootsuite ganz einfach in SugarCRM neue Leads aus Twitter- oder Facebook-Profilen erstellen.

Kundenbetreuer

Erfolgreiche Kundenbetreuer sind Netzwerker durch und durch, die niemals aufhören, Verbindungen zu knüpfen und Beziehungen aufzubauen. Es ist für Kundenbetreuer wichtiger denn je, „warme“ Verbindungen über gemeinsame Social-Media-Kontakte zu schaffen. Dies gilt insbesondere für komplexe Verkäufe, bei denen mehrere Personen eine Entscheidung treffen und Gatekeeper einbezogen werden.

Darüber hinaus ist es mittlerweile erforderlich, dass Kundenbetreuer mit potenziellen Kunden über mehrere Kanäle interagieren und diese gestückelten Interaktionen in einer profitablen Geschäftsbeziehung zusammenfassen.

Mit Hootsuite können Kontomanager soziale Medien in das Relationship-Management integrieren, um ihre professionellen Netzwerke schnell auszubauen – dies bietet eine Rundumansicht jedes potenziellen Kunden.

Nutzen Sie Social-Media-Beziehungen zur Kontaktaufnahme mit Entscheidungsträgern

Wenn heutzutage ein Entscheidungsträger mit einem Kundenbetreuer in Kontakt tritt, dann hat er den Kaufprozess wahrscheinlich schon fast abgeschlossen und sich eine Meinung basierend auf eigenen Recherchen gebildet. Daher ist es wichtig, den Entscheidungsträgern zur rechten Zeit die richtigen Informationen zur Verfügung zu stellen. Kaltakquise bei Zielunternehmen ist jedoch zeitaufwendig und zunehmend ineffektiv. Hootsuite unterstützt Sie dabei, Geschäftsabschlüsse schneller herbeizuführen, indem Sie die Beziehung zu potenziellen Kunden über verschiedene soziale Netzwerke ausweiten und stärken. Verlieren Sie Ihre potenziellen Kunden nicht aus den Augen, eröffnen Sie sich neue Wege, um mit wichtigen Verantwortlichen in Kontakt zu treten, und verfolgen Sie die Kontaktaufnahmen Ihrer Wettbewerber nach, um den Vorsprung zu halten.



Relevante Integration: OFunnel für LinkedIn

Mit der Integration von OFunnel für LinkedIn können Sie die wichtigsten Kontaktknüpfunen in Ihrem LinkedIn-Netzwerk überwachen, damit Sie nie eine Gelegenheit verpassen, mit einem eher schwer zugänglichen Kunden in Kontakt zu treten. Sie können einen individuellen OFunnel-Stream im Hootsuite Dashboard erstellen und so alle unwichtigen Ereignisse in Ihrem Netzwerk ausblenden und sich auf die wichtigsten Benachrichtigungen hinsichtlich Kontakten konzentrieren. Beispielsweise können Sie eine Benachrichtigung dafür erstellen, wenn jemand aus Ihrem Netzwerk einen Kontakt hinzufügt, der Director of IT eines Unternehmens in Singapur mit mehr als 5000 Mitarbeitern ist.

Rundumansicht potenzieller Kunden

Am effektivsten machen Sie sich ein Bild von Ihren Kontakten und deren Unternehmen, wenn Sie dabei auf mehrere Informationsquellen zurückgreifen. Hootsuite arbeitet mit LinkedIn, Twitter, Google+ und Facebook zusammen und unterstützt Netzwerke aus allen Teilen der Erde, z. B. Sina Weibo, Tencent Weibo, VKontakte, RenRen und Xing. So können Sie überall dort präsent sein, wo Ihre Leads aktiv sind.



Relevante Integration: Riffle Twitter Insights

Die Integration von Riffle Twitter Insights in Hootsuite bietet einen sofortigen und detaillierten Überblick über die Aktivitäten jedes beliebigen Twitter-Kontos; von den wichtigsten Vorlieben bis hin zum verwendeten Mobiltelefon. Weiterhin können Sie mit Riffle sogar die verknüpften Konten des Twitter-Benutzers bei anderen sozialen Netzwerken ausfindig machen, einschließlich auf LinkedIn, Facebook und Google+.



Relevante Integration: Nimble

Nimble ist eine Kontaktverwaltungsintegration, mit der Sie engere Verbindungen zu Ihren potenziellen Kunden pflegen können. Mit der Integration von Nimble in Hootsuite können Sie auf den gesamten Kommunikationsverlauf zwischen Ihnen und einem Social-Media-Kontakt zugreifen und das direkt im Hootsuite Dashboard. All Ihre vorangegangenen Interaktionen über Gmail, Outlook und weitere soziale Netzwerke werden übersichtlich dargestellt und bieten Ihnen wichtigen Kontext für das Engagement in den sozialen Medien.

Kontomanager

Kontomanager sind für die strategische Kommunikation und die Pflege von langfristigen Beziehungen mit bestehenden Kunden verantwortlich. Sie müssen optimal auf die Geschäftsanforderungen ihrer Kunden eingestellt sein, um diese an das Unternehmen zu binden und zur Steigerung der Unternehmensumsätze beizutragen. Effektive Kontomanager fungieren auch als Bindeglied zwischen Vertrieb und Kundendienst und sorgen dafür, dass Kunden die erforderlichen Ressourcen und den entsprechenden Support erhalten.

Mithilfe von Hootsuite erhalten Kontomanager leichter Einblick in die Anforderungen der Kunden, sind stets auf dem neuesten Stand, was Entwicklungen in der Branche betrifft, und können Kunden zeitnahe Informationen und strategische Inhalte zur Verfügung stellen. Mit Hootsuite können Kontomanager außerdem in mehreren Social-Media-Kanälen zugleich den Kunden gegenüber ihr Fachwissen unter Beweis stellen.

Gewinnen Sie Kunden- und Brancheneinblicke

Kontomanager müssen wettbewerbliche Gefahren und Chancen so früh wie möglich erkennen, damit sie Kundenbeziehungen und die strategische Richtung der Geschäftsbeziehungen positiv beeinflussen können. Indem sie Social Media zur Informationsgewinnung nutzen, erhalten sie in Echtzeit Einblick in die Themen, die den Kunden wichtig sind, und haben im Wettbewerb weiterhin die Nase vorn.



uberVU via Hootsuite

uberVU via Hootsuite liefert verwertbare Erkenntnisse aus Millionen von Social-Media-Quellen, einschließlich Facebook, Twitter, Google+, Wordpress, Online-Nachrichten, Blogs, Foren und vielen weiteren. Sie erhalten Benachrichtigungen im Fall von Sprüngen in der Stimmungslage bezüglich Ihres Produkts und erkennen unmittelbar Trends auf dem Markt, die auch Ihre Kunden betreffen könnten.

Stellen Sie Kunden zufrieden zur Stärkung ihrer Bindung

Kunden erwarten, dass Unternehmen auf allen beliebigen Kanälen verfügbar sind und Antworten liefern, ob nun über Telefon, E-Mail oder Social Media. Mit Hootsuite warten Sie über Social Media mit dem gleichen Maß an Support und Professionalität auf, das Sie bereits über traditionelle Kanäle bieten. Sie können proaktiv beobachten, ob Ihre Kontakte gängige Probleme erwähnen. Hierzu stehen Ihnen Tools zur tief gehenden Beobachtung, private Twitter-Listen, RSS-Streams und viele weitere Mittel zur Verfügung. Wenn Probleme auftreten, können Sie persönlich mit den besten verfügbaren Ressourcen reagieren oder über die Integration von Zendesk ein Helpdesk-Ticket zur Bearbeitung durch den Kundendienst Ihres Unternehmens erstellen.



Relevante Integration: Zendesk

Wenn Sie Ihren Kunden den bestmöglichen Service bieten möchten, dann müssen Sie in der Lage sein, sie nahtlos an Ihre Kundendienstabteilung zu verweisen. Dank der Integration von Zendesk können Sie direkt aus der Nachricht eines Kunden auf Facebook oder Twitter ein Zendesk-Ticket erstellen.

Finden und teilen Sie Inhalte für Ihre Kunden

Wenn Sie ein zuverlässiger Berater für Ihre Kunden sein möchten, dann müssen Sie Ihr Fach- und Branchenwissen unter Beweis stellen. Mit den sozialen Medien bietet sich Ihnen eine völlig neue Plattform für das Teilen von News, Meinungen und Einblicken. So können Sie Ihren Ruf verbessern und Kunden zeigen, dass Sie auf Ihre Geschäftsanforderungen eingehen. Eine der größten Herausforderungen für Kontomanager und andere Vertriebsmitarbeiter ist jedoch die Suche nach einer ausreichenden Menge relevanter Inhalte, die sie über ihre sozialen Netzwerke teilen können.

Mit Hootsuite finden Sie im Trend liegende und interessante Inhalte, die genau auf Ihre Branche zugeschnitten sind. Richten Sie, um eine gute Mischung der Inhaltsquellen zu erzielen, in Ihrem Hootsuite Dashboard eine Kombination aus Such-Streams für Twitter, RSS-Feeds und Content-Discovery-Apps aus dem App-Verzeichnis von Hootsuite ein. Wenn Sie Inhalt finden, den Sie mit Ihren Kontakten teilen möchten, können Sie dies direkt über den Stream tun oder das Teilen für einen späteren Zeitpunkt vorausplanen.



Relevante Integration: Trendspotttr

Mit der Integration von Trendspotttr können Sie benutzerdefinierte Suchen nach im Trend liegenden Inhalten, Hashtags und Quellen durchführen. Je nachdem, welches Thema, Stichwort oder welche Phrase für Ihre Kunden am wichtigsten ist.

Über Hootsuite Enterprise

Beschleunigen Sie jetzt Ihr Social Business mit Hootsuite



Hootsuite Enterprise befähigt Organisationen Geschäftsstrategien für die Social Media-Ära umzusetzen. Als weltweit meist genutzte Plattform ermöglicht Hootsuite Enterprise global agierenden Unternehmen Social Media-Aktivitäten in unterschiedliche Teams, Abteilungen und Geschäftseinheiten zu skalieren. Unsere flexible Plattform unterstützt ein florierendes Ökosystem von Technologien, die es Unternehmen ermöglichen, Social Media in bestehende Systeme und Programme zu integrieren

Wir helfen dabei, tiefere und nachhaltige Beziehungen zu Kunden zu knüpfen und wertvolle Erkenntnisse aus Social Media-Daten zu ziehen. Innovationsgetrieben seit der ersten Stunde setzen wir uns für Unternehmen ein, die die Social Media-Landschaft erschließen wollen und sorgen durch Ausbildung und professionellen Service für ihren Erfolg.

Fragen Sie jetzt nach einer individuell zugeschnittenen Demo auf enterprise.hootsuite.com

744 Unternehmen der Fortune 1000 vertrauen auf Hootsuite

