

SMO



Community-Management Für Citroën Deutschland



CITROËN



Progressives Community Management

Verjüngung und Humanisierung der Marke Citroën

AUSGANGSSITUATION

Der französische Automobilhersteller Citroën beklagte die Passivität seiner Anhänger auf Facebook und Instagram. Gewünscht sind mehr positive Interaktionen, Likes und langfristig auch ein Zuwachs an Followern. Durch eine aktive und stellenweise "freche" Ansprache im Kommentarbereich soll Interaktion geschaffen, eine sich selbst tragende Community gebildet und eine Verjüngung der Marke in der Kundenwahrnehmung geschaffen werden.

LÖSUNGSWEG

Eine persönliche Ansprache der aktiven Kommentatoren motiviert diese zur weiteren Interaktion. Wir bedanken uns für Lob, vermitteln/verlinken zum richtigen Ansprechpartner bei Fragen und Problemen und beschwichtigen bei negativen Kommentaren. Der Kommentator wird mit seinem Anliegen ernst genommen, sofern er dieses sachlich anbringt und auf einer persönlichen Ebene angesprochen. Darüber hinaus wird weitere Interaktion durch freche und ironische Reaktionen auf unsachliche oder kontextlose Kommentare provoziert.

Oliver Hermann
Am Ende des Videos erscheint das alte Logo. Skandal 😞

Gefällt mir Antworten Verbergen Nachricht senden 1 Tage

Verfasser
Citroën (DE)
Inspektor Oliver 🙋 entgeht aber auch gar nichts 😞
Liebe Grüße vom Citroën-SoMe-Team 🙌

Gefällt mir Antworten Kommentiert von Fanpage Karma

Arty Schulz Folgen
Wenn ich auf mein Kommentar bis Sonntag 12:00 Uhr MESZ 1.500 Likes bekomme, würdet ihr mir den dann eine Woche lang stellen?

Gefällt mir Antworten Verbergen 1 Std.

Verfasser
Citroën (DE)
Nice try, aber nein 😞
Viele Grüße vom Citroën-SoMe-Team 🙌

Gefällt mir Antworten Kommentiert von Fanpage Karma 55 Min.

Arty Schulz Folgen
Citroën menno.
Volvo hatte bei sowas mitgemacht!

Gefällt mir Antworten Verbergen 10 Min.

Verfasser
Citroën (DE)
Arty Schulz Das wollen wir sehen. Volvo Car Deutschland, zeigt mal Euer Konzeptfahrzeug, das ihr Arty eine Woche lang zur Verfügung gestellt habt. 😞
Viele Grüße vom Citroën-SoMe-Team 🙌

Barbara Emma Mautz
Wir haben Jahrzehnte Citroën gefahren, die ganze Palette von der Ente bis zum Citroën Familiale. S
päter, als Witwe, kaufte ich mir 2006 einen gebrauchten C2, Baujahr 2004. Ich habe „das kleine Blaue“ 🚗 bis vor 3 Wochen mit gefahren. Temperamentvoll, s...
Mehr anzeigen

Umarmung Antworten Verbergen Nachricht senden 4 Tage

Verfasser
Citroën (DE)
Liebe Barbara,
eine rührende Geschichte, irgendwie. Wir sind mit Dir traurig, dass "das kleine Blaue 🚗" jetzt - nach 18 Jahren - scheinbar sein Ende gefunden hat 😞
Alles Liebe wünscht Dir das Citroën-SoMe-Team 🍀

Gefällt mir Antworten Kommentiert von Fanpage Karma 3 Tage

Barbara Emma Mautz
Citroën Dankschön für Euren Trost (das passt zu Citroën 😞)! Noch steht es vor der Haustür...aber nachdem ich mein Ersatzfahrzeug wieder abgegeben habe, muss ich wohl handeln 🙌

Love Antworten Verbergen Nachricht senden 2 Tage

Uwe Schneider
Dieser Gay- und Blackwashing nervt langsam. 🙄 3

Gefällt mir Antworten Verbergen Nachricht senden 4 Std.

Verfasser
Citroën (DE)
Wir haben weder Gay- noch Blackwashing nötig. Wir stehen hinter all unseren Kunden, egal woher sie kommen, wie sie aussehen, wen sie lieben, an was sie glauben oder welchen Spiegel sie im Inneren eines C5 Aircross für das Auftragen ihres Lippenstifts bevorzugen. 🍷🍷🍷🍷🍷🍷
Grüße vom Citroën-SoMe-Team 🙌

Gefällt mir Antworten Kommentiert von Fanpage Karma 1 Min.

ERGEBNIS

Die Kommentatoren lassen sich leichter zu weiteren Aktivitäten motivieren. Durch eine aktive Kommentarsektion beginnen die Kommentatoren sich gegenseitig Fragen zu beantworten und Hilfestellungen zu geben: Bildung einer echten aktiven Community. Durch eine persönliche, empathische Ansprache wird die Marke Citroën humanisiert, was die Kommunikation von negativ-aggressiv hin zu offen und kommunikativ entwickelt hat.

ERGEBNISSE DES PROJEKTES AUF EINEN BLICK

EINE AKTIVE COMMUNITY TRÄGT SICH SELBER

OFFEN & KOMMUNIKATIV STATT NEGATIV-AGGRESSIV

HUMANISIERUNG DER MARKE CITROEN DURCH
AKTIVES COMMUNITY MANAGEMENT

ÜBER CITREON DEUTSCHLAND:

Citroën ist ein französischer Automobilhersteller und eine Automobilmarke. Die Citroën SAS war bis Januar 2021 eine Tochtergesellschaft der Groupe PSA. Nach der abgeschlossenen Fusion von PSA und FCA stellt Citroën eine der Marken im neu gegründeten Konzern Stellantis dar.

WEITERE CASE STUDIES ENTDECKEN:

Google & Bing Ads für H&R Waagenvertrieb
Vereinfachung des Umsatzes im B2B Online Shop

ERGEBNISSE AUF EINEN BLICK
VERGLEICH VON 2 MONATEN
GESAMT UMSATZ
GESAMT UMSATZ IM CPC
GESAMT UMSATZ IM CPM

ÜBERZEUGT? GEMEINSAM DURCHSTARTEN!
SaphirSolution ist eine 360° Agentur. Was das heißt? Das wir uns um alle belange des Online Marketing kümmern! Von SEO bis hin zu PPC finden sich alle Abteilungen bei uns zusammen.

ÜBERZEUGT? GEMEINSAM DURCHSTARTEN!

Saphirsolution ist eine 360° Agentur. Was das heißt? Das wir uns um alle belange des Online Marketing kümmern! Von SEO bis hin zu PPC finden sich alle Abteilungen bei uns zusammen.



DIREKT EINEN TERMIN BUCHEN?

Kein Problem! Einfach über Calendly den passenden Tag & die passende Zeit wählen und direkt buchen.

[Beratungstermin buchen >>](#)

E-MAIL: info@saphirsolution.de
TELEFON: 02208 - 916 98 99

ÜBER SAPHIRSOLUTION

2012 gegründet und im Keller des Elternhauses gestartet - das ist die Story von SaphirSolution. Heute arbeiten wir an über 300 Kundenprojekten mit knapp 70 Mitarbeitern, die sich um dein Wachstum kümmern. Egal um welchen Bereich der Digitalen-Welt es sich handelt: Wir stehen dir zur Seite!



Auszug aus unseren Referenzen



und viele mehr...