



## Kapitel 4

# DAS IDEA-KONZEPT

Im vierten Kapitel beschäftigen wir uns mit den Schritten des IDEA-Konzepts.

Der erste Schritt handelt von einer Analyse zur Identifikation von Vermittler und Kenner. Dabei wird geklärt, wie beide Parteien identifiziert werden können und welchen Einfluss beide Parteien in den sozialen Medien haben.



Im zweiten Schritt geht es um die optimale Dialogführung in den sozialen Medien. Ziel dieses Schrittes ist es, eine ordentliche Kommunikation zwischen Angestellten und Kunden aufzubauen. Hierzu soll zudem bildlich gezeigt werden, wie solche Kommunikation stattfinden kann: Trichter-Metapher vs. Trichterförmiges Sprachrohr.

Im dritten Schritt geht es darum, die Erreichbarkeit durch die mobilen Technologien zu erhöhen. Hierbei wird das Serviceangebot auf die mobile Nutzung angepasst und der Fokus auf den Nutzer der Technologien gelegt.

Der letzte Schritt widmet sich den Multiplikatoren und wie diese angeregt werden können. In diesem Schritt lernt der Rezipient, wie aktive Kunden effektiv in den sozialen Medien eingebunden werden können.

