

# FACEBOOK UND INSTAGRAM FÜR EINSTEIGER



## Melanie Flath

Region Villach Tourismus GmbH  
Marketing  
Tel.: +43 4242 42000 – 59  
Mail: flath@region-villach.at

Facebook und Instagram für Anfänger  
Melanie Flath • marketing@region-villach.at



## INHALTE

- Social Media
- Nutzungsverhalten in den sozialen Netzwerken
- Facebook
  - Unterschiede Seite/Profil
  - Möglichkeiten
- Facebook für Betriebe
  - Möglichkeiten/Chancen
  - Gefahren
  - Tipps
- Instagram
  - Unterschiede zu Facebook
  - Profil + Seite erstellen
  - Hashtags



Facebook und Instagram für Anfänger  
Melanie Flath • marketing@region-villach.at



# SOCIAL MEDIA

„Als **Social Media** werden alle Medien (Plattformen) verstanden, die die Nutzer über digitale Kanäle in der gegenseitigen Kommunikation und im interaktiven Austausch von Informationen unterstützen.“



Facebook und Instagram für Anfänger  
Melanie Flath • marketing@region-villach.at



PINTEREST



TWITTER



FACEBOOK



INSTAGRAM



SNAPCHAT

	PINTEREST	TWITTER	FACEBOOK	INSTAGRAM	SNAPCHAT
<b>Teilen von</b>	Ideen	Nachrichten	allem	Fotos/Videos	Momenten
<b>Nutzer weltweit</b>	150 Mio.	328 Mio.	2,01 Mrd.	700 Mio.	300 Mio
<b>Nutzer Österreich</b>	k.A.	150.000	3,7 Mio.	1 Mio.	k.A.
<b>Nutzen</b>	Entdecken	Micro Blogging	Nr. 1	Bilder & Videos	zeitl. begrenzt
<b>Besonderheit</b>	20 % männlich 80 % weiblich	Limitiert auf 140 Zeichen	User 25-34 Jahre	#Hashtags 20-29 Jahre	User 12-24 Jahre



Facebook und Instagram für Anfänger  
Melanie Flath • marketing@region-villach.at



## FACEBOOK

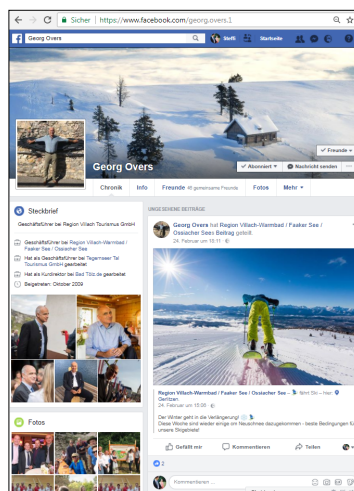
- **Profil** – Personen – „privat“
- **Seite** – Unternehmen – öffentlich
- **Newsfeed** – Startseite
- **Posting** – einzelner Beitrag
- **Gruppe** zur privaten oder öffentlichen Diskussion gemeinsamer Interessen.
- **Veranstaltungen** für private oder öffentliche Events.

Facebook und Instagram für Anfänger  
Melanie Flath • marketing@region-villach.at



## DAS FACEBOOK PROFIL

- Jeder Benutzer von Facebook verfügt über eine Profilseite.
- Grundlage für Unternehmensseite.
- Zur Vorstellung der Person und hochladen von Fotos und Videos.
- Verfügt über Pinnwand (öffentliche Nachrichten), Nachrichtendienst und Chat-Funktion.
- Durch Freundschaftsanfragen untereinander vernetzt.

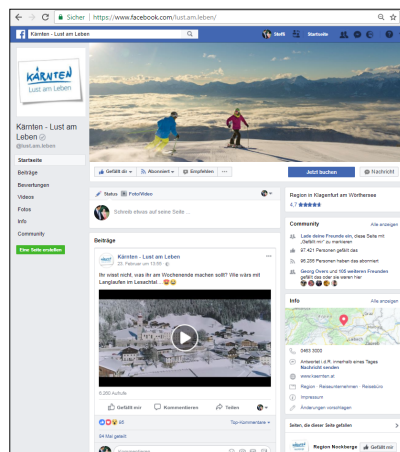


Facebook und Instagram für Anfänger  
Melanie Flath • marketing@region-villach.at



## DIE FACEBOOK SEITE

- Fansite = öffentlich!  
Für bekannte Personen, Unternehmen und Marken
- Teil des Social-Media Marketings
- Benutzer werden „Fan“ einer Seite
- Unternehmensvorstellung, Posten von Informationen, Fotos, Videos, etc.



Facebook und Instagram für Anfänger  
Melanie Flath • marketing@region-villach.at



## VERANSTALTUNGEN & GRUPPEN

- Für gemeinsame Interessensbereiche.
- Es können Freunde hinzugefügt bzw. eingeladen werden.
- Die Gruppen oder Veranstaltungen können öffentlich oder privat sein.



Facebook und Instagram für Anfänger  
Melanie Flath • marketing@region-villach.at



# DAS POSTING

- Posten können Seiten, Profile, Veranstaltungen etc.
- Gepostet werden kann auf die eigene oder fremde Chronik, auf Seiten, Veranstaltungen, Gruppen etc.
- Veröffentlichen oder teilen von Text, Links, Fotos oder Videos – NEU: „Story“
- Benutzer können darauf reagieren:
  - Kommentieren
  - Teilen
  - Gefällt mir



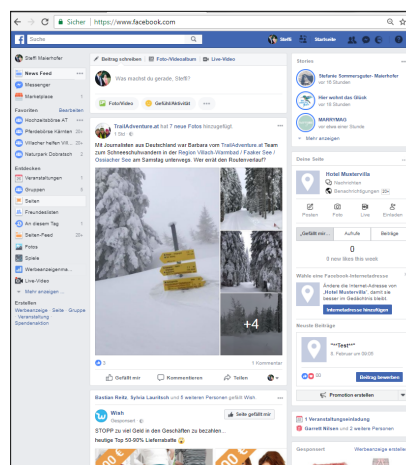
Facebook und Instagram für Anfänger  
Melanie Flath • marketing@region-villach.at



# NEWSFEED

- Startseite
- Beiträge von Personen oder Seiten, mit denen ich vernetzt bin
- Werbung

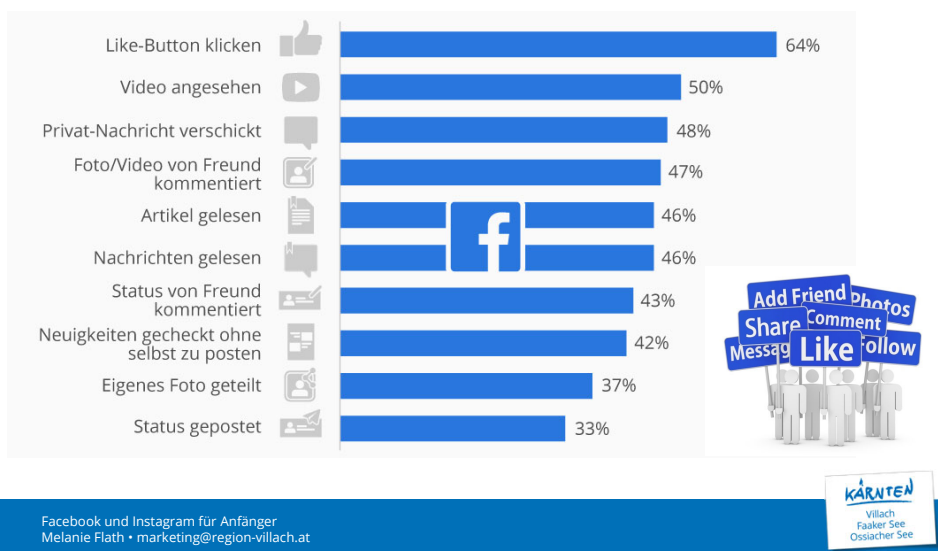
→ Reihung und Sichtbarkeit von Posts nach Facebook Algorithmus



Facebook und Instagram für Anfänger  
Melanie Flath • marketing@region-villach.at



## WAS WIRD GEMACHT?



## FACEBOOK FÜR BETRIEBE

### Ziele:

- Kundenbindung
- Bekanntheitssteigerung
- Interaktion mit Kunden
- Imageverbesserung
- Neukundengewinnung
- (Konkurrenzbeobachtung, Personalgewinnung, Produktoptimierung ...)

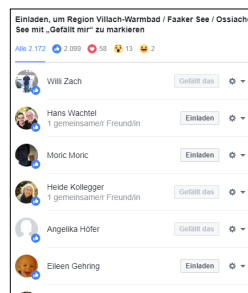
Facebook und Instagram für Anfänger  
Melanie Flath • marketing@region-villach.at

KÄRNTEN  
Villach  
Faaker See  
Ossiacher See

## FACEBOOK FÜR BETRIEBE MACH DEINE SEITE BEKANNT!

### Kostenlose Möglichkeiten

- Lade deine Freunde ein
- Teile deine Seite
- Lade deine Geschäftskontakte ein
- Facebook auf der Website, im Newsletter und E-Mailsignatur einbauen
- Facebookseite im Betrieb bewerben
- „Gefällt mir“ einladen
- **Besucher-Interaktionen erzielen**



### Bezahlte Möglichkeiten

- Werbeanzeigen schalten
- Gewinnspiele

Facebook und Instagram für Anfänger  
Melanie Flath • marketing@region-villach.at



## FACEBOOK FÜR BETRIEBE TIPPS

- Seite attraktiv und vollständig gestalten
- Redaktionsplan erstellen – Regelmäßigkeit!
- Planungsfunktion für Postings nutzen
- Gute Mischung aus Informationen, Angeboten, Bildern und Videos
- Auf Besucherbeiträge, Kommentare und Bewertungen reagieren
- Du oder Sie?
- Facebook Seitenmanager fürs Smartphone
- Business Manager für mehrere Seiten, Mitarbeiter und Werbeeinschaltungen



Facebook und Instagram für Anfänger  
Melanie Flath • marketing@region-villach.at



## FACEBOOK POSTINGS



- Denke an deine Zielgruppe
- Verwende authentische Bilder
- Poste Videos (auf mobile Nutzung achten) und live Videos!
- Fasse dich einfach und kurz (100-250 Zeichen)  
Facebook-Texte werden eher überflogen
- Erstelle Fotoalben
- Verlinke auf deine Website
- Mache das, was funktioniert
- Erziele Besucher-Interaktionen (Teilen, Anklicken, Liken)
- Qualität geht vor Quantität!
- Poste nicht, wenn du Zeit hast, sondern dann, wenn deine Fans Zeit haben (früh morgens, kurz vor Mittag oder gegen Feierabend um 17.00 Uhr → siehe FB Statistik)

Facebook und Instagram für Anfänger  
Melanie Flath • marketing@region-villach.at



## FACEBOOK POSTINGS



- Negative Postings
- Beschwerden
- Zu viele reine Textpostings
- Zu viele Angebote und Preise posten
- „geklaut“ Fotos oder Inhalte ohne Copyright
- Fans sofort per Telefon oder Privatnachricht kontaktieren
- Personen oder Gästefotos ohne Zustimmung posten
- Zu viele Links oder Videos

Facebook und Instagram für Anfänger  
Melanie Flath • marketing@region-villach.at

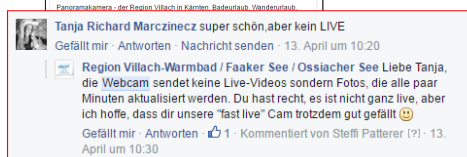




## FACEBOOK POSTINGS

Reaktion auf kritische, negative Kommentare und Spams:

- Besser darauf reagieren/kommentieren als einfach löschen
- Nie ein Kommentar ohne Erklärung löschen (außer Spams) „Wir mussten das Posting löschen, da es ...“
- Spams blockieren und melden um alle Einträge auf einmal zu löschen



Facebook und Instagram für Anfänger  
Melanie Flath • marketing@region-villach.at



## FACEBOOK FÜR BETRIEBE BEWERTUNGEN

**Tipp von unserem Qualitätscoach:**

*Wenn Sie eine negative Bewertung erhalten, so ist dieser Gast für Ihren Betrieb vielleicht schon verloren.*

*Es ist etwas schiefgelaufen oder der Gast hat nicht zu Ihrem Hotel/Betrieb gepasst.*

*Schreiben Sie daher den Kommentar nicht hauptsächlich für den Verfasser der Bewertung, sondern für die potenziellen neuen Gäste, die sich für Ihren Betrieb interessieren.*

*Benutzen Sie die Sandwich Methode:  
Bedanken für die Rückmeldung/etwas Positives  
herausgreifen/konstruktiver Umgang mit der Kritik/mit  
einem positiven Punkt enden.*

Facebook und Instagram für Anfänger  
Melanie Flath • marketing@region-villach.at



# BESUCHER INTERAKTIONEN ERZIELEN!

Durch Likes, Teilen und  
Kommentare erreicht  
das Posting eine viel größere  
Reichweite und neue Fans!

Facebook und Instagram für Anfänger  
Melanie Flath • marketing@region-villach.at



## FACEBOOK POSTINGS



Mitarbeiter  
mit Verlinkung



Angebote  
mit echten  
Fotos



Kurzvideos

Facebook und Instagram für Anfänger  
Melanie Flath • marketing@region-villach.at



## FACEBOOK POSTINGS



Veranstaltung +  
Angebot



Blick „hinter  
die Kulisse“

Facebook und Instagram für Anfänger  
Melanie Flath • marketing@region-villach.at



## FACEBOOK ALGORITHMUS

- Nur ca. 5-10 % organische Reichweite
- Relevante Inhalte
  - + Mehr Profil- und Gruppen- als Seitenbeiträge
  - + Häufig besuchte Seiten
  - + Beiträge mit Interaktionen
- Menschen statt Marken
  - Von der Nachrichtenplattform zum privaten Austausch
- Kampf gegen Engagement Baiting (Aufforderungen)
- Gesponserte Postings: auch hier will Facebook eigentlich uns Nutzern nur relevante Anzeigen zeigen

Facebook und Instagram für Anfänger  
Melanie Flath • marketing@region-villach.at



## ACHTUNG BEI GEWINNSPIELEN!

- Welches Ziel und Zielgruppe habe ich?
- Was gibt es zu gewinnen?
- Von wann bis wann geht das Gewinnspiel?
- Wer darf teilnehmen?
- Was muss man tun um teilzunehmen?
- Wie wird der Gewinner ermittelt?
- Wie wird der Gewinner verständigt?
- Keine direkten Aufforderungen – Kreativität ist gefragt!



- |   |   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Erlaubt:           <ul style="list-style-type: none"> <li>– Kommentieren</li> <li>– Liken</li> <li>– Bild posten</li> <li>– Kommentar mit den meisten Likes gewinnt</li> </ul> </li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verboten:           <ul style="list-style-type: none"> <li>– Teilen</li> <li>– Personen markieren</li> <li>– Facebook Richtlinien: <a href="http://www.facebook.com/page_guidelines.php">www.facebook.com/page_guidelines.php</a></li> </ul> </li> </ul> |
|---|---|

Facebook und Instagram für Anfänger  
Melanie Flath • marketing@region-villach.at



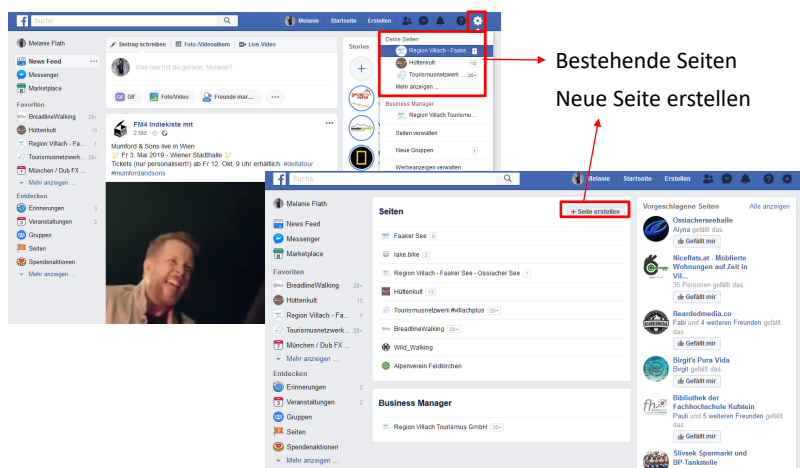
## PROFIL EINRICHTEN

- Profilbild hochladen (170x170 – 36x36 Pixel)  
wird quadratisch und rund angezeigt!
- Titelbild hochladen (851x315 Pixel)  
→ darf keine Handlungsaufforderungen enthalten!
- Persönliche Angaben ausfüllen  
(Ausbildung, Arbeitsplatz, Interessen...)
- Aktiv werden:
  - Freunde suchen und Freundschaftsanfragen versenden
  - Seiten „ liken“
  - Gruppen beitreten
  - Bei Veranstaltungen teilnehmen
  - Posten – Liken – Sharen – Taggen

Facebook und Instagram für Anfänger  
Melanie Flath • marketing@region-villach.at



# SEITE ERSTELLEN & VERWALTEN



Bestehende Seiten  
Neue Seite erstellen

Facebook und Instagram für Anfänger  
Melanie Flath • marketing@region-villach.at



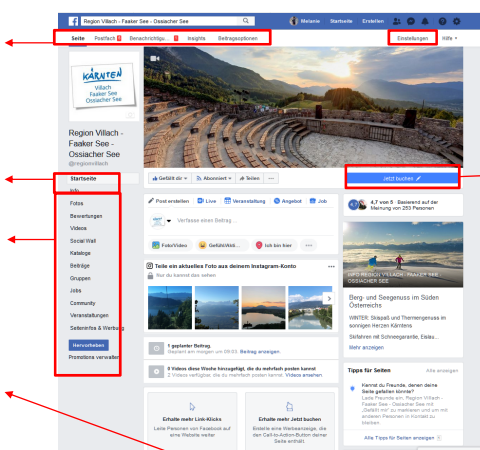
# SEITE EINRICHTEN

Postfach,  
Benachrichtigungen,  
Statistik

Seitenname URL

Seiteninformationen  
und Inhalte

Weiter unten:  
Pinwand,  
Besucherbeiträge,  
Bewertungen...



Einstellungen

Call  
to Action  
Button

Facebook und Instagram für Anfänger  
Melanie Flath • marketing@region-villach.at

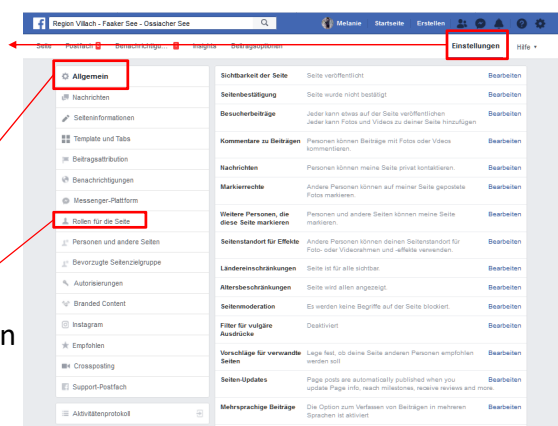


## SEITE EINRICHTEN

Über „Einstellungen“  
gelangt man zu den  
Seiteneinstellungen

Wichtige allgemeine  
Einstellungen

Administratoren festlegen



Facebook und Instagram für Anfänger  
Melanie Flath • marketing@region-villach.at



## SEITE EINRICHTEN

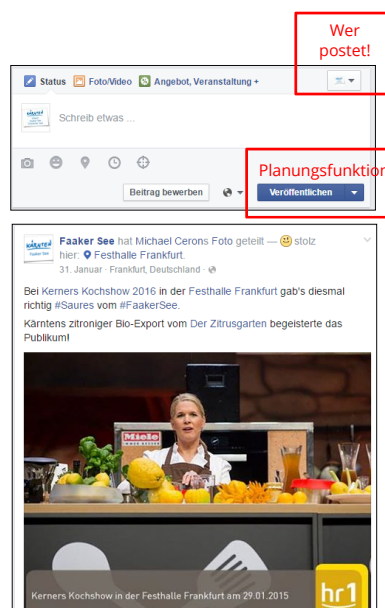
- Profilbild hochladen: 160x160 – 140x140 Pixel
- Titelbild hochladen: 828x315 – 640x360 Pixel  
Wird je nach Darstellung auf der Seite oder oben/unten angeschnitten
- Seiteninformationen ausfüllen – wichtig sind hier die Kontaktdaten!
- Einstellungen: Rollen für die Seite festlegen (Administratoren, Redakteure)
- Einstellungen: Benachrichtigungen einstellen
- „Call to Action“ Button einrichten

Facebook und Instagram für Anfänger  
Melanie Flath • marketing@region-villach.at



# POSTEN

- „Status“ = Text oder Link
- „Foto/Video“ = Foto, Video, Fotoalbum, Fotokarussell, Slideshow oder Canvas
- „Angebot, Veranstaltung+“ = Angebot, Veranstaltung, Meilenstein, Notiz
- Hinzufügen von: Foto, Emotion, Verortung, Zeitplan, Zielgruppe
- Personen oder Seiten verlinken: @Name
- #Hashtag verlinken: #Name
- Veröffentlichen, Planen oder Entwurf speichern

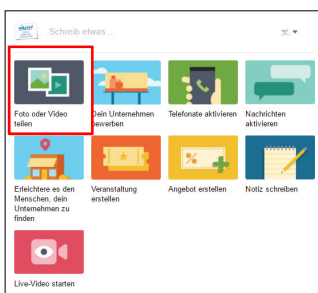


Facebook und Instagram für Anfänger  
Melanie Flath • marketing@region-villach.at



# POSTEN

Nicht nur Textnachrichten können gepostet werden!

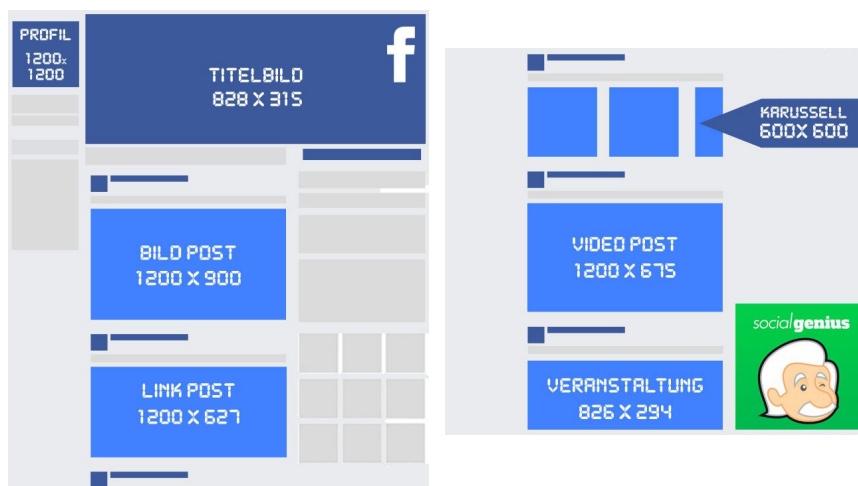


- ein oder mehrere Bilder als Posting
- mehrere Bilder in einem eigenen Album
- 3-5 Bilder als Link 600x600 Pixel
- mehrere Bilder als Video
- Mischung aus Bildern und Videos (nur mobil)

Facebook und Instagram für Anfänger  
Melanie Flath • marketing@region-villach.at



# IDEALE FACEBOOK FORMATE



Facebook und Instagram für Anfänger  
Melanie Flath • marketing@region-villach.at



# STATISTIK WER BESUCHT MEINE SEITE UND WANN?

The screenshot displays Facebook analytics for a page. The 'Statistiken' (Statistics) tab is selected. It shows fan demographics: 56% female and 43% male. A table lists fan counts by country and language. The 'Reichweite' (Reach) section shows a bar chart of daily reach and a line graph of reach over time.

Land	Deine Fans	Stadt	Deine Fans	Sprache	Deine Fans
Österreich	3392	Wolach, Österreich	993	Deutsch	Deine Fans
Österreich	1044	Wien, Österreich	514	Deutsch	Deine Fans
Italien	571	Klagenfurt am Wörthersee	239	Englisch (UK)	Deine Fans
Niederlande	189	Graz, Oberösterreich, Oberösterreich	87	Deutsch	Deine Fans
Ungarn	106	München, Bayern	74	Ungarisch	Deine Fans
Österreich	68	Salzburg, Österreich	63	Englisch (UK)	Deine Fans
Schweiz	61	Trost, Friaul-Julisch Venetien	43	Slowenisch	Deine Fans
Vereinigte Staaten von Amerika	37	Udine, Friaul-Julisch Venetien	43	Kroatisch	Deine Fans
Rumänien	32	Sarajewo, Bosnien und Herzegowina	41	Polnisch	Deine Fans
Belgien	29	Budapest, Ungarn	38	Tschechisch	Deine Fans

Facebook und Instagram für Anfänger  
Melanie Flath • marketing@region-villach.at





## BEITRAGSOPTIONEN

The screenshot shows the Facebook interface for the page 'Region Villach-Warmlbad / Faaker See / Ossialcher See'. The 'Beitragsoptionen' (Post Options) menu is open, displaying various content creation and management tools. The 'Veröffentlichte Beiträge' (Published Posts) section is visible, showing a list of posts with their respective reach and engagement metrics.

Beiträge	Reichweite	„Gefällt mir“...	Veröffentlicht
Ab nächster Woche...	1K	37	25. April 2016 um 08:29
Kampfwäppler in h...	6264	381	23. April 2016 um 14:28
Gute Nacht vom Fa...	2427	84	22. April 2016 um 19:30
Willt ihr einen ande...	8717	259	21. April 2016 um 15:17
Nächste Woche Sud...	1K	44	20. April 2016 um 16:00
WOW - dieses wund...	4291	183	19. April 2016 um 18:24
Sommerfarben des...	2K	82	19. April 2016 um 08:29
Ossialcher See - G...	2855	95	17. April 2016 um 10:20
Sommer in der Regi...	35.7K	1295	16. April 2016 um 13:15

Facebook und Instagram für Anfänger  
Melanie Flath • marketing@region-villach.at



## GEFAHREN

- Shitstorm
- Fake-Nachrichten und gehackte Accounts  
„Bist du das im Video...“
- Zahlungsaufforderungen
- Spam-Postings mit der Aufforderung zum Teilen
- Facebookseite „Privacy Policy“ mit der Aufforderung zur ID Eingabe

Facebook und Instagram für Anfänger  
Melanie Flath • marketing@region-villach.at



## WICHTIGE FACEBOOK-SEITEN

- Region Villach – Faaker See – Ossiacher See  
[www.facebook.com/regionvillach](http://www.facebook.com/regionvillach)
- Tourismusnetzwerk #villachplus (B2B Seite)  
[www.facebook.com/villachPLUS](http://www.facebook.com/villachPLUS)
- Kärnten Werbung  
[www.facebook.com/lust.am.leben](http://www.facebook.com/lust.am.leben)
- Österreich Werbung (B2B Seite)  
[www.facebook.com/oesterreichwerbung](http://www.facebook.com/oesterreichwerbung)
- Faaker See  
[www.facebook.com/visitfaakersee](http://www.facebook.com/visitfaakersee)
- Stadtmarketing Villach  
[www.facebook.com/AltstadtVillach](http://www.facebook.com/AltstadtVillach) und [www.facebook.com/stadtvillach](http://www.facebook.com/stadtvillach)
- Naturpark Dobratsch, Stadt Villach, Ossiacher See Insider, HüttenKult, Lake.Bike, Küchenkult u.v.m.

Facebook und Instagram für Anfänger  
Melanie Flath • [marketing@region-villach.at](mailto:marketing@region-villach.at)



## FACEBOOK APPS FÜR DAS SMARTPHONE

FACEBOOK APP



SEITENMANAGER



MESSSENGER



Facebook und Instagram für Anfänger  
Melanie Flath • [marketing@region-villach.at](mailto:marketing@region-villach.at)



## INSTAGRAM

- Kostenlose App für iOS und Android
- Teilen von Fotos, Videos und Stories
- Pro Tag – 95 Mio. Fotos weltweit
- Instagram-Konto – öffentlich oder privat
- Fotos hochladen
  - Unbearbeitet oder
  - Filtermöglichkeiten



Facebook und Instagram für Anfänger  
Melanie Flath • marketing@region-villach.at



## UNTERSCHIEDE FACEBOOK INSTAGRAM

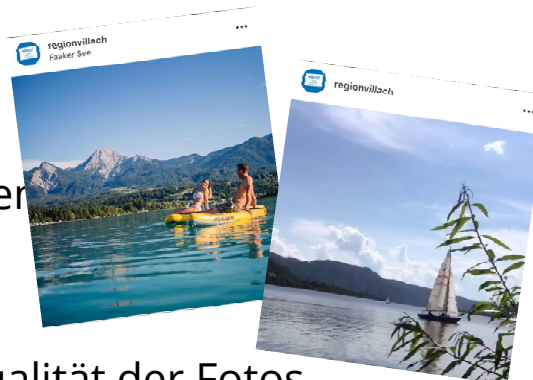
	Facebook	Instagram
<b>Qualität der Fotos</b>	Qualität muss nicht perfekt sein	Nur perfekte Fotos bringen auch die gewünschten Ergebnisse
<b>Sprache</b>	Deutsch	Weitgehend Englisch, aber auch deutsch
<b>#Hashtags</b>	Erhöhen die Reichweite, gut als zusätzliche Information	Passende Hashtags sind Pflicht damit der Beitrag gefunden wird
<b>Markieren und Teilen</b>	Teilen von Inhalten, Markieren von Seiten → Social Media	
	<b>Regelmäßigkeit erhöht den Erfolg!</b>	

Facebook und Instagram für Anfänger  
Melanie Flath • marketing@region-villach.at



## BELIEBTE MOTIVE

- Urlaubsbilder
- Essen
- Naturaufnahmen
- Selfies
- **WICHTIG!** → Qualität der Fotos



Facebook und Instagram für Anfänger  
Melanie Flath • marketing@region-villach.at



## FOTOS HOCHLADEN

regionvillach

111 Beiträge 1.239 Abonnenten 80 abonniert

Promotions

Profil bearbeiten

**Region Villach**  
Region  
Enjoy our beautiful region Villach - Faaker See - Ossiacher See 🍷🍷🍷  
@faaker\_see  
@ossiacher\_see  
@naturpark\_dobratsch  
www.region-villach.at  
Region Villach Tourismus GmbH, Villach, Austria  
Abonniert von digitoph, stromberger, stefan\_leitner + 7 weiteren Person(en)

ÜBERSETZUNG ANZEIGEN

Neues Foto hinzufügen

Neu Hiking Kulinarik Paragliding

Filter auswählen

Gingham Moon Lark Reyes

Filter Bearbeiten

Facebook und Instagram für Anfänger  
Melanie Flath • marketing@region-villach.at



## #HASHTAGS

- Nach einer kurzen Beschreibung Pflicht:  
#Hashtags

- Jeder Hashtag erhöht die Sichtbarkeit des Beitrages
- Je nach Foto
- Je nach Thema
- Recherche
- Kreativität
- Wortfindungen

ossiacher\_see Beautiful view from  
Buschschenke Rogatsch at Ossiachberg to  
#bleistättermoor 🌄

#regionvillach #bleistättermoor #slowtrail #view  
#ossiachberg #kaerntenisleians  
#nature\_perfection #visitcarinthia  
#visitaustria #discovercarinthia

### Einbauen:

#regionvillach #ossiachersee #faakersee  
#naturparkdobratsch #visitcarinthia #feelaustria

Facebook und Instagram für Anfänger  
Melanie Flath • marketing@region-villach.at



## MARKIERUNGEN

- Mit @....
- Seiten der Region
  - @regionvillach
  - @ossiacher\_see
  - @faaker\_see
  - @naturpark\_dobratsch



Insights anzeigen

Hervorheben



Gefällt kaerntner\_madl,  
feuerberg.mountain.resort und 158 weiteren  
Personen

ossiacher\_see Beautiful #Repost 🌄🌄 thank you  
@anita\_auf\_reisen 🌄



Facebook und Instagram für Anfänger  
Melanie Flath • marketing@region-villach.at



## WEITERE MÖGLICHKEITEN

- Liken, Kommentieren, Verschicken



- Repost (App)



- Lustige Videos

– Z.B. Boomerang App



Facebook und Instagram für Anfänger  
Melanie Flath • marketing@region-villach.at



## NICHT VERGESSEN!

- Soziale Medien/Social Media bedeutet immer auch Interaktion mit den Followern
  - Gegenseitiges Markieren
  - Gegenseitiges Liken
  - Interaktionen fördern

