Mittelstand 4.0
Kompetenzzentrum
Kommunikation

Mittelstand-Digital

Gefördert durch:
Bundesministerium für Wirtschaft und Klimaschutz
aufgrund eines Beschlusses des Deutschen Bundestages

Leitfaden
Digitale Kommunikation souverän gestalten

Inhalt

1. Arbeitsplatz, Technik und Auftritt
2. Organisatorisches für digitale Meetings
3. Tools für die digitale Kommunikation / Zusammenarbeit
4. Dos & Don´ts in der digitalen Kommunikation und Moderation
5. Weiche Faktoren in der digitalen Zusammenarbeit
6. Wie präsentiere ich mein Unternehmen digital?

Der Arbeitsplatz für die digitale Kommunikation

- **Ein Heller Platz** in der Nähe eines Fensters oder mit guter Beleuchtung ist von Vorteil, damit Sie gut zu sehen sind.
  - Fensterlicht nicht im Rücken
- Eine **stabile Internetverbindung** ist wichtig für eine störungsfreie digitale Kommunikation. Falls Ihr Internet oft ausfällt, überlegen Sie, ob eine Verbesserung in Ihrer Macht steht:
  - Haben Sie die Möglichkeit sich über ein Lan-Kabel mit dem Router oder eine Router-Erweiterung zu verbinden?
  - Gibt es Glasfaseranbieter in Ihrer Region oder ist der 5G Empfang besser?
  - Sie brauchen mindestens 10 Mbit/s Download. Noch besser wären 40 Mbit/s oder mehr.

Technik: Mikrofon, Kamera und Screens

- Um Rückkopplungen zu vermeiden, nutzen Sie ein **Headset**, welches Nebengeräusche herausfiltert.
- Achten Sie auf ein **gut funktionierendes Mikrofon** ohne Störgeräusche. Schalten Sie es nur an, wenn Sie gerade sprechen, um die Geräuschkulisse zu minieren.
- Nutzen Sie eine **Kamera**, die Sie **auf Augenhöhe** positionieren können. Eine zu tief eingestellte Kameraposition zeigt sie von unten und Sie könnten überheblich wirken.
- **Zwei Screens** (Bildschirme) sind empfehlenswert, wenn Sie auch Online-Workshops und –Events planen. So haben Sie Alles besser im Blick.

Ihr Auftritt in Videokonferenzen

- **"Dress for success„** gilt auch im Internet. Kleiden Sie sich für Online-Termine wie für Präsenztermine, um zu zeigen, dass Sie diese genauso ernst nehmen.
- Achten Sie auf einen **neutralen Hintergrund**. Viele Details oder Farben können die anderen Teilnehmenden in der Videokonferenz ablenken. Setzen Sie Logos, Banner o.Ä. nur bewusst und sparsam ein.
- Schalten Sie die **Kamera** in der Videokonferenz möglichst ein. Das weckt **Vertrauen** und ermöglicht eine bessere Interaktion.

Organisatorisches für digitale Meetings (1/3)

Planung & Agenda

- Eine Agenda ist wichtig, damit ein Meeting nicht ausufert. Verschicken Sie diese im Vorfeld.
- Achten Sie auf eine angemessene Länge. Wir empfehlen:
  - Online-Meetings nicht länger als 60-90 Min
  - Workshops bis zu 4 Stunden mit Pausen
  - Online-Events bis zu 6 Stunden mit Pausen
  - Daumenregel: 5-10 Minuten Pause pro Stunde

Anzahl der Teilnehmer/-innen

- Es sollten nicht Mehr teilnehmen als tatsächlich gebraucht werden. Wenn Zuhörer erwünscht sind, sollte dies vorab besprochen und Rollen verteilt werden. Ab 5 aktiven Teilnehmer/-innen wird es allerdings unübersichtlich und eine stringente Moderation wird benötigt.

Organisatorisches für digitale Meetings (2/3)

Rolle des/r Gastgebers/in

- Übernehmen Sie die Begrüßung und die Moderation, wenn dafür sonst Niemand vorgesehen ist.
- Planen Sie für die einzelnen Themen grobe Zeitslots ein und achten darauf, dass diese nicht ausufern.
  - ➢ Viele Online-Meetings werden im Nachgang als unzureichend empfunden, weil sie nicht ausreichend geleitet wurden
- Achten Sie bei der Terminierung darauf, dass direkt vor und nach dem Online-Meeting keine weiteren Videokonferenzen geplant sind, damit Alle das Besprochene verarbeiten können und voll dabei sind.

Checklisten für internen Gebrauch

- Planen Sie ihre Videokonferenz ggf. nach internen Vorgaben und Checklisten. Diese können helfen eine einheitliche Qualität sicher zu stellen und helfen Ihnen bei der Organisation.

Organisatorisches für digitale Meetings (3/3)

Links und Einladungen

- Denken Sie daran einen Link wenn möglich 3 Tage vorab zu verschicken oder bereits in einer Anmeldebestätigung. Das gibt den Teilnehmenden Sicherheit, dass Alles wie geplant stattfindet.

Technik-Check

- Erstellen Sie bei Terminen mit unbekannten Teilnehmenden einen Testtermin mit gleichem Link und geben Sie den Teilnehmenden in diesem Termin die Möglichkeit alle Funktionen zu testen.
- Machen auch Sie regelmäßig einen Technik-Check und testen die Funktion ihrer Hard- und Software. Ist etwas Neues hinzugekommen? Oder muss etwas gewartet werden?

Tools für die digitale Kommunikation / Zusammenarbeit (1/3)

Videokonferenzen

- Zoom
- Teams
- Clickmeeting
- BigBlueButton
- GoToMeeting
- Cisco Webex
- u.v.m.

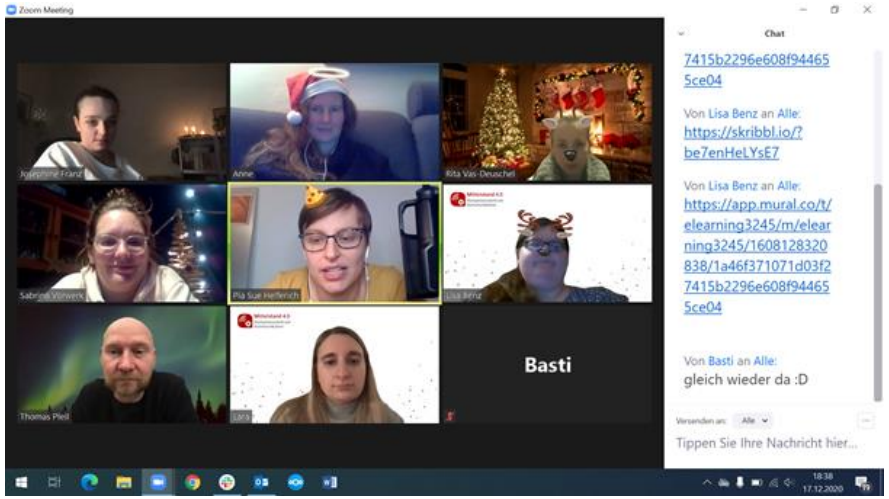


Bild: Screenshot eines Zoom-Meetings

Tools für die digitale Kommunikation / Zusammenarbeit (2/3)

Events

- wonder.me
- Gather.town
- Hopin u.v.m.

Kollaboration & Workshops

- Miro
- Mural
- Padlet

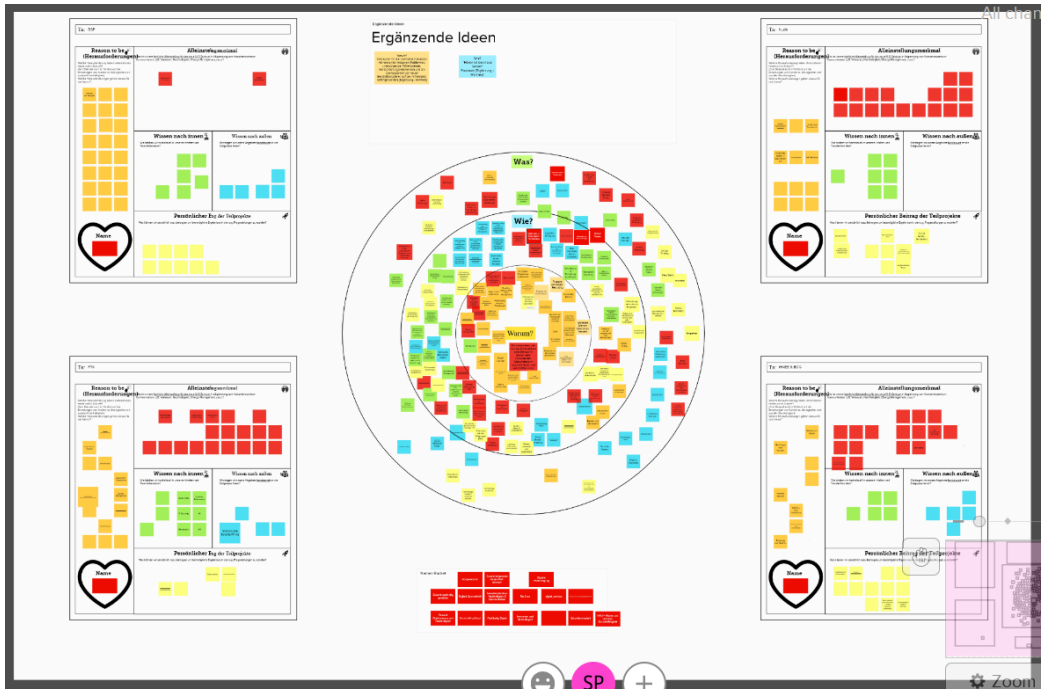


Bild: Digitales Whiteboard (Bsp. Mural)

Tools für die digitale Kommunikation / Zusammenarbeit (3/3)

Abfragen & Quiz

- Mentimeter (menti)
- Kahoot
- Quizziz

Zusammenfassung

- Nutzen Sie nicht zu viele Tools auf einmal (max. 3)
- Klären Sie im Unternehmen ab, was passt bzgl. DSGVO und Bedingungen (wie z.B. Technik)
- Probieren Sie sich aus – seien Sie mutig!
- Übung macht den Meister

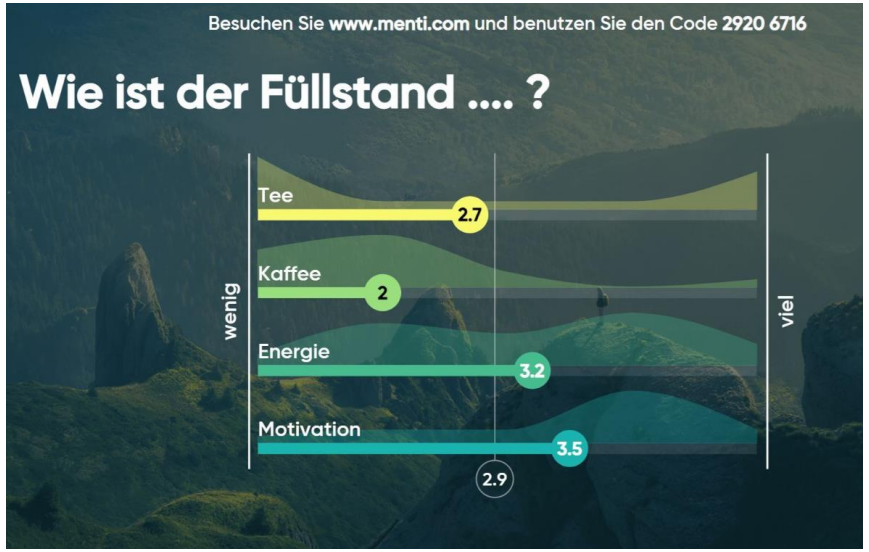


Bild: Screenshot einer Mentimeter-Umfrage

Dos and Don´ts der digitalen Kommunikation

Dos:

- Pausen beim Sprechen einhalten
- Mikrofon nur anstellen, wenn man spricht
- Handzeichen bei Wortmeldung benutzen (Gruppen ab 5 Personen)
- Deutliche Mimik und Gestik
- 5-10 min Pause pro 60 Minuten
- Präsente und direktive Moderation
- Auf angemessenen Hintergrund, adäquate Kleidung und Kameraposition achten

Don´ts:

- Reden ohne Handzeichen in größeren Gruppen
- Meetings ohne informellen Austausch
- Störanfällige Internetverbindung und schlechtes Mikrofon
- Dunkle Beleuchtung, ablenkender Hintergrund und geräuschvolle Umgebung
- Ausgestellte Kamera (wenn nicht einvernehmlich)
- Wenig Gestik und Mimik
- Spätes Dazukommen und frühes Verlassen

Moderation im digitalen Kontext

Anspruchsvollere Moderation im digitalen Kontext

- Oft sind nicht alle Teilnehmenden sichtbar
- Die Reaktionen der Teilnehmenden sind schwer wahrzunehmen
- Teilnehmende sind schwerer zur Interaktion zu bewegen
- Es ist fast unmöglich Alles im Blick zu haben

Moderation ist auf Unterstützung angewiesen

- Technischer Support, Chat-Betreuung etc.
- ggf. zweite/n Moderator/in als Backup bei Ausfällen des Internets oder der Technik

Dos and Don´ts der Online-Moderation

Dos:

- Auf angemessenen Hintergrund, Kleidung und Kameraposition achten
- Zu Beginn Meeting-Regeln erläutern
- Orientierung durch Agenda geben
- Informellen Austausch einplanen (z.B. Check-in und Check-out Fragen)
- Teilnehmende explizit ansprechen, weniger offene Fragen stellen
- Klare Arbeitsaufträge doppelt kommunizieren (verbal u. im Chat / geteilte Präsentation)
- Auf Zeitrahmen achten

Don´ts:

- Direkt inhaltlich starten
- Größere Meetings alleine führen und betreuen
- Zurückhaltende Moderation ohne Agenda
- Längere Monologe ohne Präsentation
- Indirekte Ansprache der Teilnehmenden mit offenen Fragen
- Dunkle Beleuchtung, ablenkender Hintergrund oder geräuschvolle Umgebung
- Zeitrahmen offen lassen

Online-Moderation üben

- **Üben Sie den Ablauf** oder Präsentationen vor der Kamera
- Gegen Nervosität hilft es die Hände in die Hüfte zu stemmen und **aufrechtes Stehen** (Empfehlung: Power-Posen von Amy Cuddy). Es wird Ihnen helfen sich selbstbewusster zu fühlen
- Eine tiefe **Bauchatmung** vermittelt Ruhe und lässt Stimme tiefer und weniger aufgeregt klingen
- **Überwinden Sie technische Hürden** damit Sie sich sicher fühlen und sich voll auf ihren Auftritt konzentrieren können (ggf. technischen Support engagieren)
- Bewahren Sie die **Ruhe**, wenn mal etwas nicht klappt. Das ist nur menschlich und macht Sie in der Regel nur sympathischer.

Tutorials - Wie kommuniziere ich in Videokonferenzen?

Tutorial – Die eigene Teilnahme an Videokonferenzen erfolgreich gestalten

Wie setzt man eine Videokonferenz erfolgreich auf und wie führt man sie durch? Worauf sollte man achten und welche Tipps und Tricks helfen wirklich?

- https://youtu.be/sOoJeRb4ERY

Tutorial – Videokonferenzen professionell moderieren und steuern

Welche Grundlagen und Tipps helfen dabei, Inhalte klar und effektiv zu kommunizieren und erfolgreich zusammenzuarbeiten?

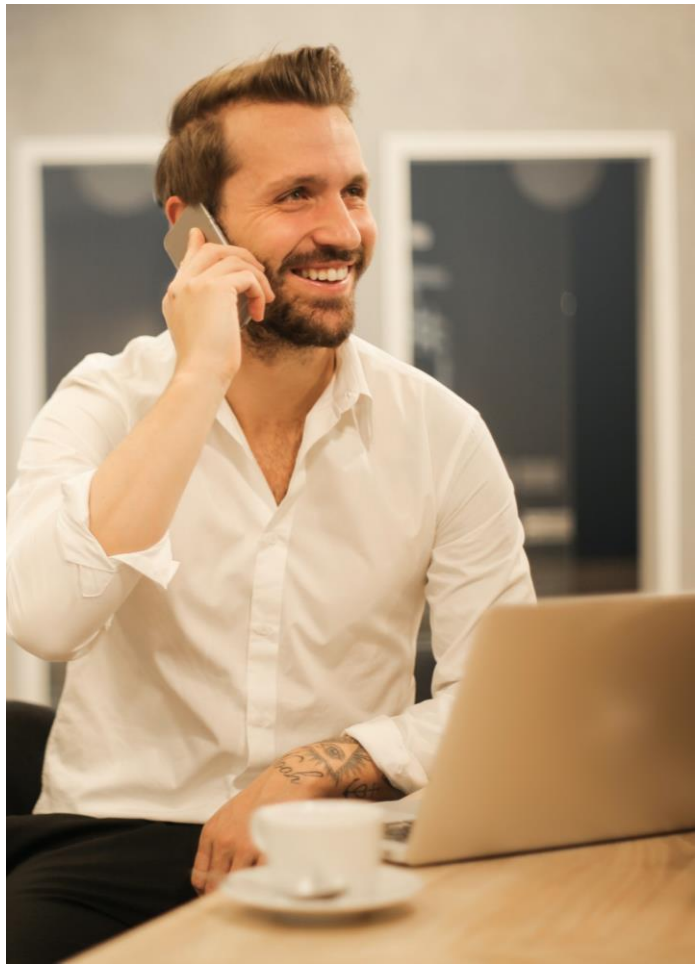
- https://youtu.be/u90dGssctcQ

Weiche Faktoren in der digitalen Zusammenarbeit (1/2)

- Die **Regeln der Offline-Kommunikation** gelten auch für die digitale Kommunikation
  - Etikette wird um Netiquette ergänzt (Regeln für soziale Kommunikation im Internet)
  - Behandeln Sie Kunden/-innen und Partner/-innen digital so, wie Sie im „echten Leben“ behandelt werden wollen
- **Werte** und der **Menschliche Faktor** sind entscheidend
  - Wertschätzung, Verbindlichkeit, Verlässlichkeit, Vertrauen und Erreichbarkeit haben einen hohen Stellenwert im digitalen Raum
  - Zeigen Sie diese Werte auch in der digitalen Kommunikation und im Umgang mit Ihren Geschäftspartner/-innen

Weiche Faktoren in der digitalen Zusammenarbeit (2/2)

- **Menschliche Nähe** aus persönlichen Treffen muss weitergegeben werden
- Die **Erwartungen** Ihrer Kunden/-innen und Partner/-innen haben sich verändert
  - Insbesondere durch Corona hat sich in den letzten 12 Monaten viel getan
  - Größte Änderung: die Reaktionszeit auf Anfragen hat sich verkürzt (Mails / Rückrufe etc.)
- Mails ersetzen keine **persönlichen Gespräche**
  - Nichts spricht gegen ein Telefonat. Verbindliche Themen können im Nachgang per Mail abgesichert werden



Wie präsentiere ich mein Unternehmen digital? (1/3)

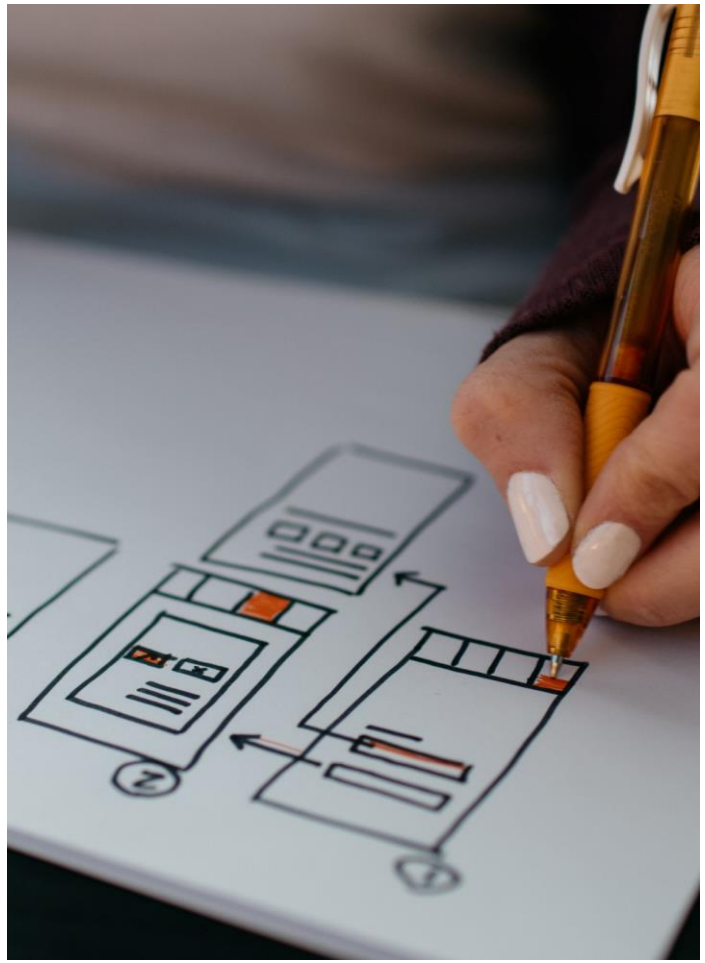
- Die **Webseite** ist noch immer „das A+O“ in der digitalen Kommunikation
  - Sie stellt den Mittelpunkt aller Aktivitäten dar
  - Sollte nur aktuelle Informationen enthalten, insbesondere Kontaktmöglichkeiten
  - Achten Sie auf die verfügbaren Sprachen (bei internationalen Kontakten)
- **Social Media** kann eine Option sein
  - Berufliche Netzwerke (wie z.B. LinkedIn für internationale Kontakte und Xing für deutschlandweite Kontakte)

Wie präsentiere ich mein Unternehmen digital? (2/3)

- Digitale **B2B-Marktplätze**, digitale Branchenbücher und Datenbanken
  - Werden häufig genutzt (z.B. bei Einkauf und / oder PR-Kontakten) und müssen regelmäßig gepflegt werden

- **Digitale Messen, Kongresse** und (eigene) **Online-Events** gehören mittlerweile zum Alltag
  - Eignen sich gut zum Netzwerken (Chat, Video, Anrufe)
  - In einigen Branchen schon üblich und gut genutzt für Erstkontakte
  - Erstellen Sie eine digitale Visitenkarte und nutzen Sie gezielt Netzwerkfunktionen

Wie präsentiere ich mein Unternehmen digital? (3/3)



- **Digitales Material** erhält einen neuen Stellenwert
  - Hochwertig gestaltete Broschüren sind auch in digitaler Form sehr hilfreich
  - Entsprechende Gestaltung ist Voraussetzung (sollte sich am Bildschirm nutzen lassen, aber auch ausgedruckt werden können)
  - Videos und virtuelle Rundgänge können dabei unterstützen sich digital souverän zu präsentieren

Ansprechpartner/-in

Nele Karsten

Mittelstand 4.0-Kompetenzzentrum Kommunikation

E-mail: nele.karsten@businessschool-berlin.de

www.kompetenzzentrum-kommunikation.de

Sebastian Peter

Mittelstand 4.0-Kompetenzzentrum Kommunikation

Email: sebastian.peter@h-da.de

www.kompetenzzentrum-kommunikation.de

Was ist Mittelstand-Digital?

Mittelstand-Digital informiert kleine und mittlere Unternehmen über die Chancen und Herausforderungen der Digitalisierung. Die geförderten Kompetenzzentren helfen mit Expertenwissen, Demonstrationszentren, Best-Practice-Beispielen sowie Netzwerken, die dem Erfahrungsaustausch dienen. Das Bundesministerium für Wirtschaft und Klimaschutz ermöglicht die kostenfreie Nutzung aller Angebote von Mittelstand-Digital. Weitere Informationen finden Sie unter www.mittelstand-digital.de