

NICE to meet you...



**PAMELA
UNTERBERGER**

SOCIAL MEDIA MANAGER/TEAMLEAD
IM CUSTOMER INTERACTION CENTER
COMPETENCE CALL CENTER BERLIN GMBH

WAS IST DEIN BACKGROUND?

Als studierte Organisationspädagogin hängt mein Herz an den Menschen und daran, was sie bewegt. Mein Mann hatte die Idee, dass ich deshalb auch im Social Media Management und in der Unternehmenskommunikation gut aufgehoben wäre. In diesen Disziplinen bewege ich mich nun schon seit 2009 und fühle mich pudelwohl. Deshalb bin ich unter anderem auch dabei, eine neue Agentur mit Schwerpunkt Social Media und digitale Kommunikation zu gründen.

WAS IST DEINE LIEBLINGS- PLATTFORM BZW. DEIN LIEBLINGS-TOOL UND WARUM?

Mein Herz schlägt eigentlich nicht mehr nur für eine bestimmte Plattform. Plattformen und Tools verwende ich je nach Bedarf und Ziel. Aber ich bin begeistert von Facebooks Messenger - er entwickelt sich zu einem wirkungsvollen Kommunikationshub für sehr viele und unterschiedliche Zielgruppen. Daraus erschließen sich diverse Möglichkeiten, Content zu entwickeln und zu spielen.

WAS IST DER NÄCHSTE HEISSE SCHEISS IM SOCIAL MEDIA-KOSMOS?

Wahrscheinlich werden nicht zuletzt aufgrund von Facebook Live, Snapchat, Meerkat und Persicope Livestreaming-Angebote eine enorme Rolle bei Unternehmen und ihren Öffentlichkeiten spielen. Aber das kann ich verstehen - durch Video-Livestreaming ist die Community so nah dran an Marken und Idolen wie noch nie zuvor.

DEIN GRÖSSTER SOCIAL MEDIA #FAIL?

Wir alle machen Fehler, das ist menschlich, aber ich kann mich konkret an kein Beispiel erinnern. Für mich ist auch wichtig, nicht auf die Fehler zu fokussieren, sondern mich und die Kommunikation meiner Kunden stets zu verbessern.

DEINE WICHTIGSTEN LEARNINGS AUS DEINER ERFAHRUNG ALS SOCIAL MEDIA PROFESSIONAL?

Vorbereitung ist alles. Für gute Kommunikation im Social Web muss man seine Kunden, deren Bedürfnisse und vor allem auch deren Zielgruppen und Ansprüche kennen. Außerdem sind Monitoring und gute Reportings unheimlich wichtig für meine tägliche Arbeit.

WAS LIEST DU GERADE?

Ich habe mich in Australien gerade mit viel Literatur im Second Hand-Buchhandel versorgt. Aktuell lese ich „Sickened“ von Julie Gregory, über das Thema Münchhausen-Syndrom. Außerdem lese ich natürlich auch gern und regelmäßig jede Menge Blogs wie den Social Media Watchblog. Und euer Kundenmagazin ist wahrscheinlich demnächst auch auf meiner Watchlist.

WO TRIFFT MAN DICH IN NÄCHSTER ZEIT?

Beim nächsten BlognBurger, beim nächsten Social Media Stammtisch in Berlin oder auch in meinem Büro in der Simon-Dach-Straße.

**DU MÖCHTEST AUCH GERN VON UNS INTERVIEWT
WERDEN? Primal Schreib uns an magazine@socialhub.io**