

281/2018

19. Oktober 2018

KVB seit fünf Jahren auf Facebook

Seit fünf Jahren ist die KVB auf Facebook aktiv. Am 21. Oktober 2013 startete das Unternehmen dort seinen Kundendialog. Inzwischen drückten die Fahrgäste rund 46.000 Mal den „Gefällt mir“-Button. Verglichen mit anderen deutschen Verkehrsunternehmen ist dies eine beachtliche Größenordnung.

Über Facebook informiert die KVB regelmäßig über die betriebliche Situation, über Neuigkeiten und Entwicklungen aus der Welt des öffentlichen Nahverkehrs, gibt Tipps zu Veranstaltungen in Köln, gewährt Blicke hinter die Kulissen des Unternehmens und veröffentlicht regelmäßig historische Bilder. Facebook hat sich damit zu einem wichtigen Instrument der Kundenkommunikation und -information entwickelt.

Dies zeigen auch die zahlreichen Beiträge auf der Facebook-Seite: Dort gehen monatlich rund 2.500 Posts und Kommentare ein. Fragen werden während der Servicezeit in der Regel innerhalb weniger Minuten beantwortet. Beispiele für die Bedeutung der Facebook-Kommunikation waren die beiden Stürme „Burglind“ und „Friederike“ im Januar 2018: Damals gingen insgesamt 1.620 Posts und Kommentare der Kunden ein, die sich vor allem über Fahrtalternativen informierten. Auch bei größeren Baumaßnahmen hilft das Facebook-Team mit Informationen.

Besonders viel Aufmerksamkeit erhielt das Video „Mit Sicherheit mobil“, das seit 2017 knapp 1,5 Millionen Mal aufgerufen wurde und eine breite Berichterstattung in den bundesweiten Medien ausgelöst hat. Aber auch andere Videos wie etwa „Ein Tag im Leben eines Straßenbahnfahrers“ oder Spots zum Thema Rücksichtnahme regen immer wieder zu lebhaften Diskussionen an. Darüber hinaus fanden Formate wie Live-Chats mit dem KVB-Vorstandsvorsitzenden Jürgen Fenske großen Anklang.

Die Facebook-Seite der KVB ist erreichbar über www.facebook.com/kvbag.

- STA -