

## **Bericht**

### **Round Table Sprache zum Thema**

### **„#badservice – die Verwendung von Twitter in der Kundenkommunikation“**

Referentin: Dr. Ursula Lutzky, Assistenzprofessorin am Institut für Englische Wirtschaftskommunikation der Wirtschaftsuniversität Wien

22. Jänner 2018, Haus der Industrie

Round-Table-Leitung: Martin Dunkl

Dr. Lutzky hat empirisch erhoben, welche sprachlichen Mittel englische Eisenbahnunternehmen bei der Kundenkommunikation mit Twitter einsetzen. Die Unternehmen bewerben diesen Kommunikationskanal unter anderem mit der Aufforderung „Ask us on Twitter“. Während vier Monaten in den Jahren 2016-2017 wurden 18 Millionen Wörter in Twitternachrichten verwendet, die von 37 Eisenbahnunternehmen erhalten und beantwortet worden sind. In diesen Zeitraum fielen auch mehrere Eisenbahnstreiks und andere Beeinträchtigungen der regulären Serviceleistungen.

Unter den Top-100-Hashtags drücken 28% aus, dass Fahrgäste unzufrieden sind („#badservice“). Bei der Analyse von Kollokationen und Wortfeldern zeigt sich, dass Wörter, die auf den ersten Blick positiv scheinen („helpful“), manchmal gegenteilig gemeint waren: „this was not helpful!“ Je kreativer Hashtags formuliert sind, desto mehr provozieren sie Schimpfwörter und Beleidigungen (#southernfail statt #southernrail).

Am Beispiel von Beschwerden, z. B. über das Fehlen von freien Sitzplätzen und über nicht funktionierende Klimaanlage, zeigt Dr. Lutzky erfolgreiche Antworten und solche, die den Kunden verärgern.

(Frau Dr. Lutzky hielt den Vortag in englischer Sprache.)

#### **> Conclusions:**

- ✦ Twitter as a common medium for customer communication
- ✦ Main component of British train companies' customer services
- ✦ 4.5 million words tweeted in a month
- ✦ Informative but also interactive
  
- ✦ #southernfail: leads to more explicit venting & swearing

#### **Customer services via / discussed on Twitter:**

- ✦ Appreciate a response
- ✦ Appreciate a quick / fast / swift... response
- ✦ Dissatisfied if no response (within a certain window of time)

**Dissatisfied if...**

- ✦ The response quotes general information (e.g. seats need to be reserved...)
- ✦ The response quotes information that is not applicable (e.g. cooler in X than in Y)
- ✦ The response follows a template
- ✦ The response offers no (immediate) solution to the problem
- ✦ Customer (dis)satisfaction explicitly linked to linguistic means

**Be relevant:**

- ✦ Don't reply just to reply.
- ✦ Take an individual approach. (Avoid generic statements)
- ✦ Be polite but focus on the solution.
- ✦ Broader application beyond the UK?