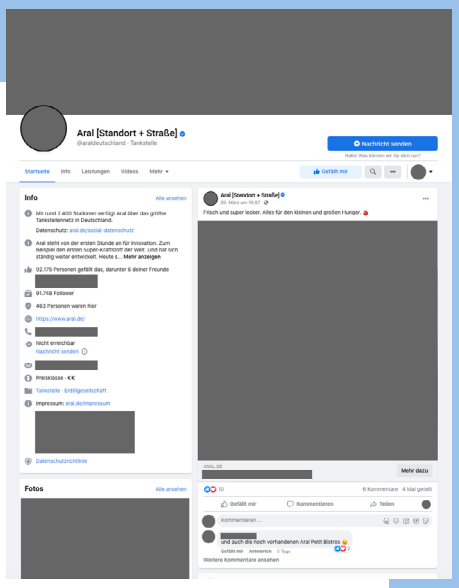
Aral Guidelines

für den Social Media Auftritt Ihrer Tankstelle

Ihr Facebook Auftritt



1. Der Aufbau einer Facebook Seite

Folgende Hinweise gilt es zu beachten:

☐ **Profilname:**
Ihr Profilname sollte nach dem folgenden Schema aufgebaut sein: Aral [Standort]. Wenn es in der Stadt mehrere Tankstellen gibt, gehen Sie bitte wie folgt vor: Aral [Standort + Straße].
Beispiel: Aral Berlin Buschkrugallee

☐ **Profilbild:**
Ihr Profilbild sollte in hoher Auflösung (bspw. 360 × 360 Pixel) hochgeladen werden und wird von Facebook automatisch auf eine Kreisform zugeschnitten.
Wichtig: Um Verwechslungen zu vermeiden und damit sich Ihre Seite von dem offiziellen Aral Account abhebt, verwenden Sie bitte nicht das Aral Logo, sondern ein Foto Ihrer Tankstelle, auf dem diese gut erkennbar ist.

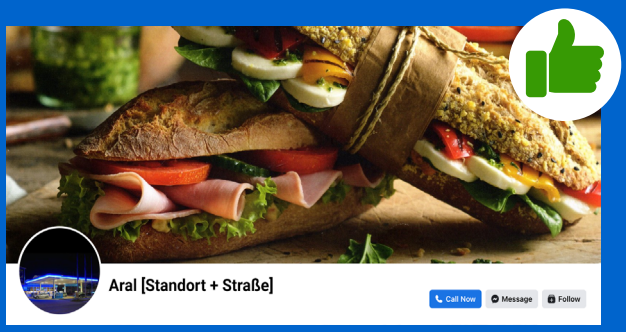
☐ **Info:**
Der Teil „Info“ sollte eine Beschreibung Ihres Standortes sein, der die Kund:innen kurz informiert. Dieser Bereich könnte z. B. die Geschichte Ihrer Tankstelle aufgreifen oder beispielhafte Produkte/Sortimente benennen, die Sie verkaufen. Gestalten Sie diesen Inhalt speziell auf Ihren Standort bezogen und geben Sie nicht nur die Geschichte der Aral AG wieder.
Beispieltext:
Herzlich willkommen auf der Facebook Seite der Aral Tankstelle XY. Hier teilen wir aktuelle Neuigkeiten und Infos rund um unsere Tankstelle. Bei uns findet ihr [Services integrieren].

Weiterhin ist es notwendig, eine Datenschutzerklärung auf Ihrer Facebook Seite zu integrieren.

☐ **Öffnungszeiten:**
Eine korrekte Angabe der Öffnungszeiten ist von Vorteil. Denken Sie jedoch daran, dass die Öffnungszeiten immer aktuell sein müssen.

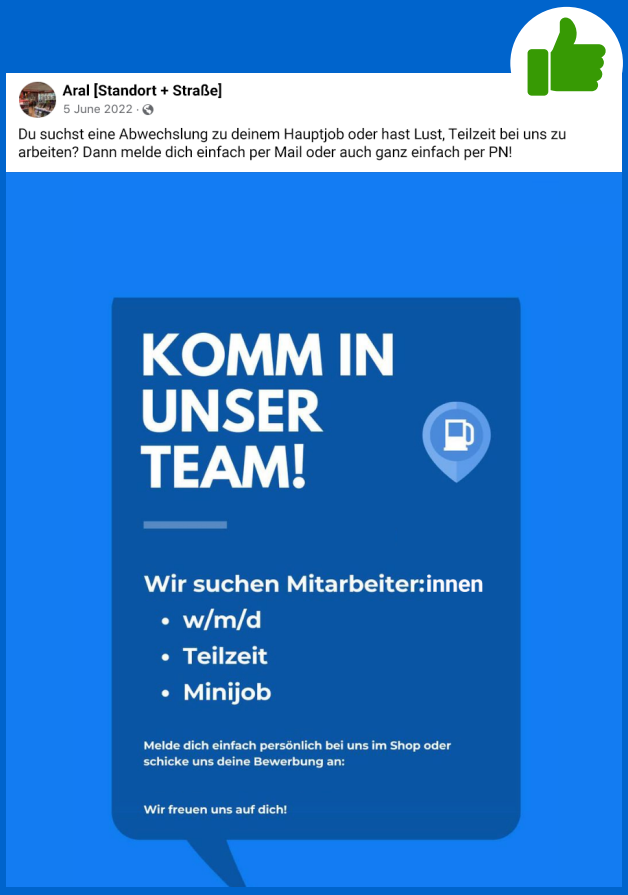
☐ **Kategorie:**
Bei einem professionellen Auftritt muss man auch eine Kategorie angeben, hier bitte „Tankstelle“ auswählen.

☐ **Fotos/Videos:**
Für den Inhalt Ihrer Facebook Seite siehe u. g. Punkt „Die Beiträge auf Ihrer Facebook Seite“.



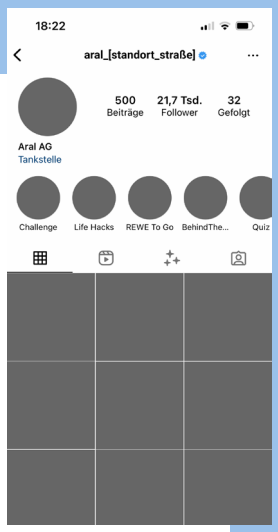
2. Die Beiträge auf Ihrer Facebook Seite

- Grundsätzlich sollte auf den von Ihnen selbst hochgeladenen Fotos kein zusätzliches Aral Logo platziert, sondern nur die Fotos selbst gepostet werden.
- Überlegen Sie sich Beiträge, die informativ und unterhaltsam sind sowie zu Ihrem Standort passen.
- Beiträge der offiziellen Aral Unternehmensseite können gerne geteilt werden.
- Zusätzlich finden Sie in der Werbetrommel in ROSIplus aktuelle Aktions-Posts sowie generische Posts (z. B. zu Feiertagen etc.), die Sie sich herunterladen und auf Ihrem Kanal posten können. Mehr Informationen finden Sie hier unter dem u. g. Punkt „Werbetrommel“.
- Bei der Erstellung von Beiträgen können Sie Emojis verwenden. Achten Sie aber aufgrund der Barrierefreiheit darauf, nicht zu viele Emojis zu nutzen und dass diese keine Satzzeichen ersetzen.



Aral Guidelines
für den Social Media Auftritt Ihrer Tankstelle

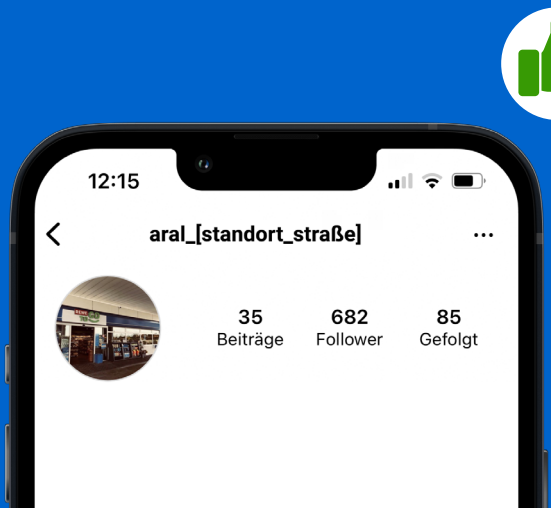
Ihr Instagram Auftritt

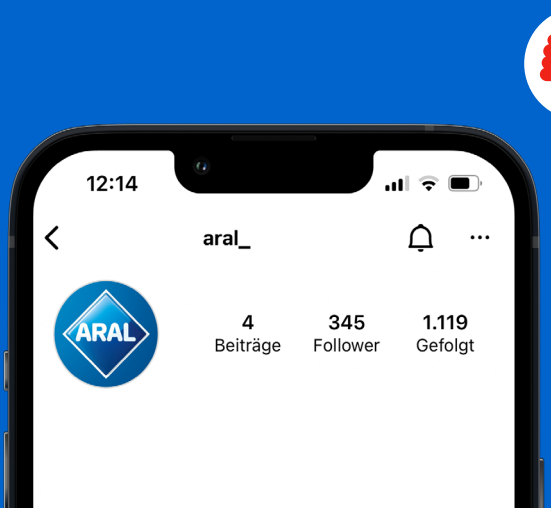


1. Der Aufbau einer Instagram Seite

Folgende Hinweise gilt es zu beachten:

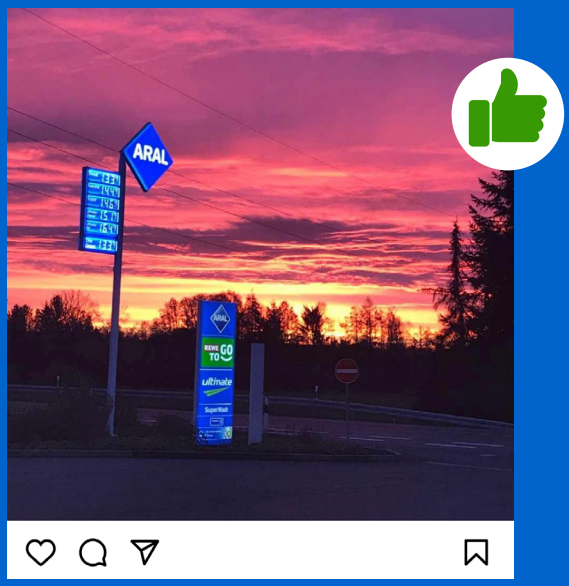
- ☐ **Profilname:**
  Ihr Profilname sollte nach dem folgenden Schema aufgebaut sein: aral_[standort]. Wenn es in der Stadt mehrere Tankstellen gibt, gehen Sie bitte wie folgt vor: aral_[standort_straße].
  Beispiel: aral_berlin_buschkrugallee
- ☐ **Profilbild:**
  Ihr Profilbild sollte in hoher Auflösung (bspw. 360 × 360 Pixel) hochgeladen werden und wird von Instagram automatisch auf eine Kreisform zugeschnitten.
  Wichtig: Um Verwechslungen zu vermeiden und damit sich Ihre Seite von dem offiziellen Aral Account abhebt, verwenden Sie bitte nicht das Aral Logo, sondern ein Foto Ihrer Tankstelle, auf dem diese gut erkennbar ist.
- ☐ **Beschreibung:**
  In der Beschreibung können Sie ein paar Fakten über Ihre Tankstelle angeben, z. B. REWE To Go / Öffnungszeiten / Kraftstoffe / etc. Hier kann durchaus mit Emojis gearbeitet werden.
  Beispiel zur Orientierung:
  Wir freuen uns auf euren Besuch bei uns!
  📍 [Adresse integrieren]
  ⏰ [Öffnungszeiten integrieren]
  🛎️ [Services integrieren]
- ☐ **Kategorie:**
  Bei einem professionellen Auftritt muss man auch eine Kategorie angeben, hier bitte „Tankstelle“ auswählen.
- ☐ **Fotos/Videos:**
  Für den Inhalt Ihrer Instagram Seite siehe u. g. Punkt „Die Beiträge auf Ihrer Instagram Seite“.





2. Die Beiträge auf Ihrer Instagram Seite

- Auch hier sollte auf den von Ihnen selbst hochgeladenen Fotos nicht zusätzlich das Aral Logo platziert, sondern nur die Fotos selbst gepostet werden.
- Veröffentlichen Sie Beiträge sowohl auf Ihrem Profil als auch in den Stories, um die Kund:innen z. B. auf Aktionen aufmerksam zu machen.
- Überlegen Sie sich Beiträge, die informativ, unterhaltsam und ausdrucksstark sind und zu Ihrem Standort passen. Gern können Sie den User:innen einen Blick hinter die Kulissen geben, indem Sie bspw. Mitarbeiter:innen vorstellen (mit deren Einverständnis), Aktionen hervorheben o. ä. Beiträge teilen.
- Zusätzlich finden Sie in der Werbetrommel in ROSIplus aktuelle Aktions-Posts sowie generische Posts (z. B. zu Feiertagen etc.), die Sie sich herunterladen und auf Ihrem Kanal posten können. Mehr Informationen finden Sie unter dem u. g. Punkt „Werbetrommel“.
- Bei der Erstellung von Beiträgen können Sie Emojis verwenden. Achten Sie aber aufgrund der Barrierefreiheit darauf, nicht zu viele Emojis zu nutzen und dass diese keine Satzzeichen ersetzen.



Achtung!

Bilder, die nicht im 1:1-Format angelegt sind, werden auf dem Instagram Profil abgeschnitten angezeigt.

3. Das Teilen von offiziellen Aral Instagram Stories und Reels

Folgende Hinweise gilt es zu beachten:

- Stories und Reels, die vom offiziellen Aral Kanal gepostet werden, können von Ihnen leider nicht direkt geteilt werden. Die Voraussetzung dafür ist, dass der offizielle Aral Kanal Sie markiert hat.
- Bei Interesse können Sie prüfen, ob die Story ggf. in die Werbetrommel hochgeladen wurde, und diese dann eigenständig veröffentlichen.
- Sollte dies nicht der Fall sein, können Sie per Direktnachricht auf das Aral Social Media Team zugehen und in Erfahrung bringen, ob Ihnen die Story zum Posten zur Verfügung gestellt werden kann.

Das Community Management – im Dialog mit den Kund:innen

- ☐ Unter jedem Post kann es Reaktionen oder Fragen geben. Kritik oder negative Kommentare nicht persönlich nehmen. Antworten Sie höflich und sachlich.
- ☐ Es gilt die „Du“-Ansprache (außer ein:e User:in möchte explizit gesiezt werden).
- ☐ Antworten Sie zeitnah auf Kommentare.

Bei Fragen dazu können Sie sich gerne an das Social Media Team von Aral wenden: socialmedia@aral.com

Die genauen Richtlinien zum Community Management finden Sie in der offiziellen Netiquette von Aral hier. Auf diese können Sie auch jederzeit verweisen, wenn User:innen sich auf Ihrem Kanal unpassend verhalten.

Aral Guidelines

für den Social Media Auftritt Ihrer Tankstelle

Dos and Don'ts in Social Media

Dos

- ☐ Posts im 1:1-Format (quadratisch) erstellen und Stories im 9:16-Format (vertikal).
- ☐ Bleiben Sie authentisch: treffen Sie Aussagen mit Bedacht und bleiben Sie dabei menschlich und Sie selbst.
- ☐ Die Kund:innen ernst nehmen: Kommentare zulassen und diese zeitnah beantworten.
- ☐ Fehler offen eingestehen und die Meinung anderer respektieren: Verständnis zeigen, Entschuldigungen aussprechen und Lösungsvorschläge einbringen.
- ☐ Stets höflich und sachlich auf Kritik antworten – auch bei ungerechtfertigter Kritik.
- ☐ Im Falle einer an Sie persönlich gerichteten Kritik zuerst mit dem Aral Social Media Team sprechen.
- ☐ Das Material aus der Werbetrommel für Ihre Beiträge nutzen.
- ☐ Gerne können Sie den offiziellen Aral Instagram Kanal bei der Veröffentlichung Ihrer Beiträge verlinken. Das betrifft die Veröffentlichung von Stories und den Beitrag selbst mit einer Verlinkung im Bild/Video oder in der Copy.
- ☐ Bei Unsicherheiten im Umgang mit Social Media das Aral Social Media Team kontaktieren: socialmedia@aral.com.

Don'ts

- ☐ Aral in Versalien schreiben (~~ARAL~~).
- ☐ Sich auf Diskussionen einlassen oder impulsiv auf Kommentare reagieren.
- ☐ Löschen von Kommentaren, auch wenn diese Kritik beinhalten.
- ☐ „Trollen" Nahrung liefern und sich auf eine Diskussion mit diesen einlassen. Trolle sind User:innen, die pauschal negative Kommentare auf Social Media verbreiten.
- ☐ Aral als Namen Ihres Profils verwenden, wenn Sie Ihre persönliche Meinung teilen, vor allem in Bezug auf politische Äußerungen.
- ☐ Posten von Beleidigungen, Aufforderung zu Gewalttaten oder Ähnlichem.
- ☐ Zu dick auftragen. Viele Superlative wie „der Beste" oder „der Einzige" könnten als Eigenlob und Kritik an anderen Tankstellen missverstanden werden.
- ☐ Posten von Beiträgen, die nichts mit Aral oder Ihrer Aral Tankstelle zu tun haben.
- ☐ Posten von Beiträgen, in denen Werbung für Alkohol oder Tabak gemacht wird.
- ☐ Keine Fotos von Kund:innen ohne deren Einverständnis, Autos mit Kennzeichen etc.

Bildrechte

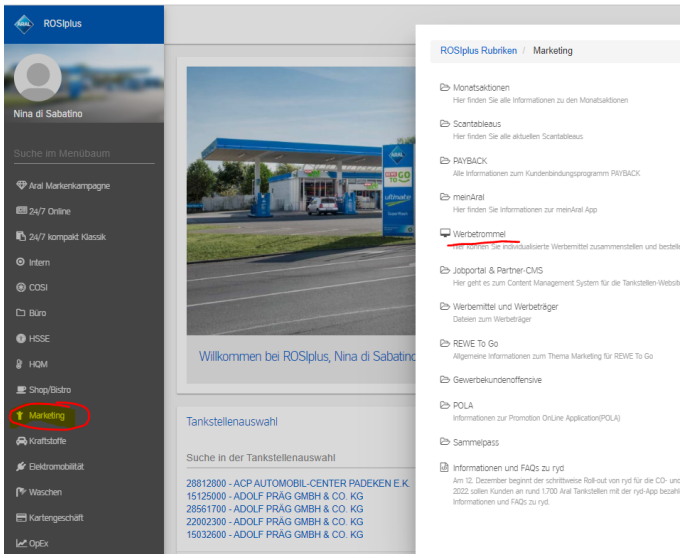
Wenn Fotos von Kund:innen sowie Mitarbeiter:innen veröffentlicht werden, muss darauf geachtet werden, dass sie damit einverstanden sind. Dieses Einverständnis sollte schriftlich erfolgen.

Aral Guidelines

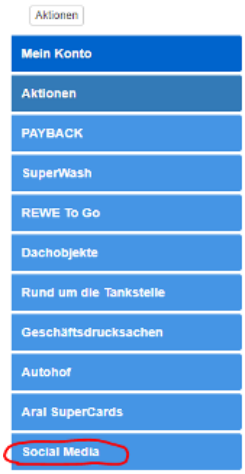
für den Social Media Auftritt Ihrer Tankstelle

Werbetrommel

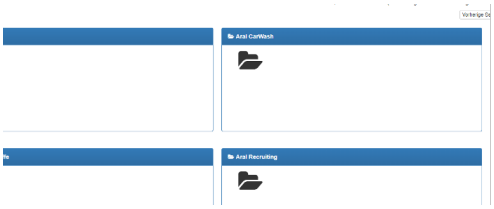
1. In der Werbetrommel stellen wir Ihnen regelmäßig Material zu aktuellen Aktionen zur Verfügung sowie generische Postings, die Sie auf Ihren Kanälen veröffentlichen können.
2. Aufrufbar ist die Werbetrommel über https://ams.rosiplus.de/index.php?id=1559
3. Öffnen Sie ROSIplus und wählen Sie unter Marketing die Werbetrommel aus.



4. Klicken Sie auf Social Media.



5. Wählen Sie die für Sie relevanten Beitragsthemen.



6. Nun werden Ihnen alle Posts, die zu der entsprechenden Kategorie gehören, angezeigt.
7. Wenn Sie auf einen Beitrag klicken, können Sie sich das Material herunterladen und sich den Beschreibungtext zum Beitrag kopieren.
8. Danach können Sie mit dem Material einen Beitrag auf Ihrem Social Media Kanal veröffentlichen. (Formatregeln: Feed: 1:1, Story: 9:16)