

BVG Imagekampagne

Peter Wittkamp



Ich: Heute

... selbständig

... Autor von Büchern bei KiWi, Knauer und Bastei Lübbe

... Erster Autor: ZDF heute show online.

... Werbung und Beratung. Zum Beispiel für die BVG oder Tirol

... Kolumnist bei der ~~brand-eins~~ Business Punk

... twittert unter dem reichlich doofen Namen @diktator

Früher

- ... Digital-Konzepter bei TLGG
- ... Marktforscher bei Universal Music
- ... Soziologie-Studium in Bamberg
- ... Indie-DJ
- ... Barkeeper
- ... Uni-Zeitungsschreiber
- ... Kranstreicher
- ... Zeitungsjunge
- ... schlank
- ... klein





Mirko Streuner Aber nun mal Tatsachen auf den Tisch. So viel sarkastischen Humor hat doch Monika (46) von der BVG gar nicht. Aus Biesdorf stammend, nach der Schleckerpleite, über eine Umschulung bei der BVG gelandet, gar nicht. Das ist das Werk eines Social Media "Experten" so ein zugezogener aus Nürnberg, der vor drei Jahren in seinem Kommunikationsdesign Studium in München noch einen Horizont hatte, der gerade mal vom Oktoberfest zum P1 reichte. Nun hat er aber diesen mächtig coolen Job bei dieser coolen Agentur da am Hackeschen Markt. Auf einmal hat er einen Undercut und ist Sonntags immer im Katerblau. Er träumt von einer total coolen Tshirt Kollektion mit "echt lustigen Prints". Haben wir Nachsicht mit ihm, sein Wunder Popo von seinem Fixiesattel ist schon Strafe genug für sein erbärmliches Leben.

Gefällt mir nicht mehr · Antworten ·  24 · 21 Std.

Es war einmal ein Image ...

Unsere Ausgangslage

Die BVG 2010:

- ▶ *Ein behäbiger, bürokratischer Beamter ohne Humor.*

Die Beziehung zwischen BVG und Berlinern 2010:

- ▶ *In die Jahre gekommen, benötigte neue Impulse.*

Daher wurde es Zeit für eine Liebeserklärung an die Menschen Berlins:

Weil wir dich lieben!



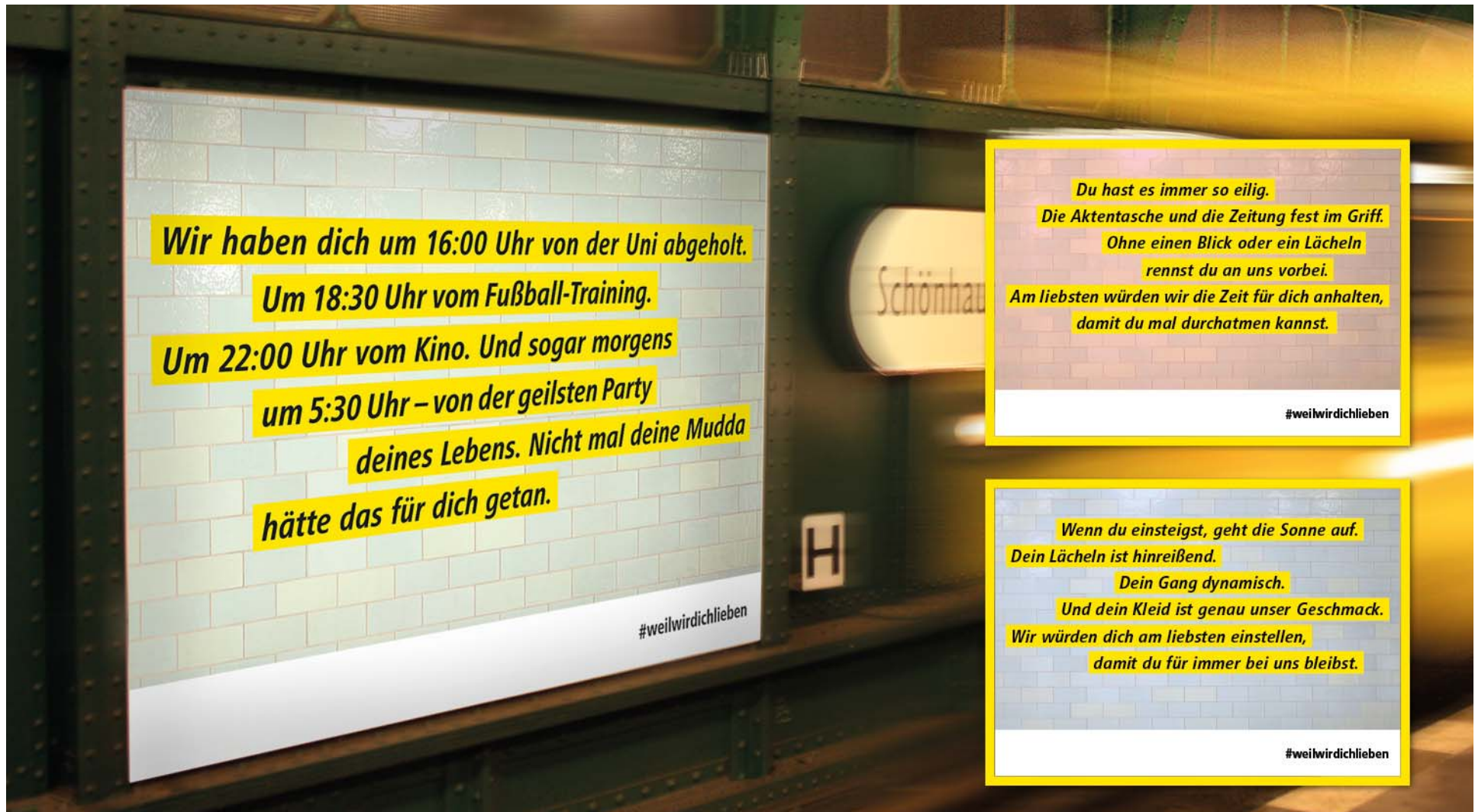
Deshalb: wir müssen unser Image aufpolieren!



Teaser-Kampagne ohne Branding / Guerilla-Marketing



Teaser-Kampagne ohne Branding / Ambient



Großformatiger Liebesbeweis.



Ungewöhnliche Motive zu besonderen Anlässen.

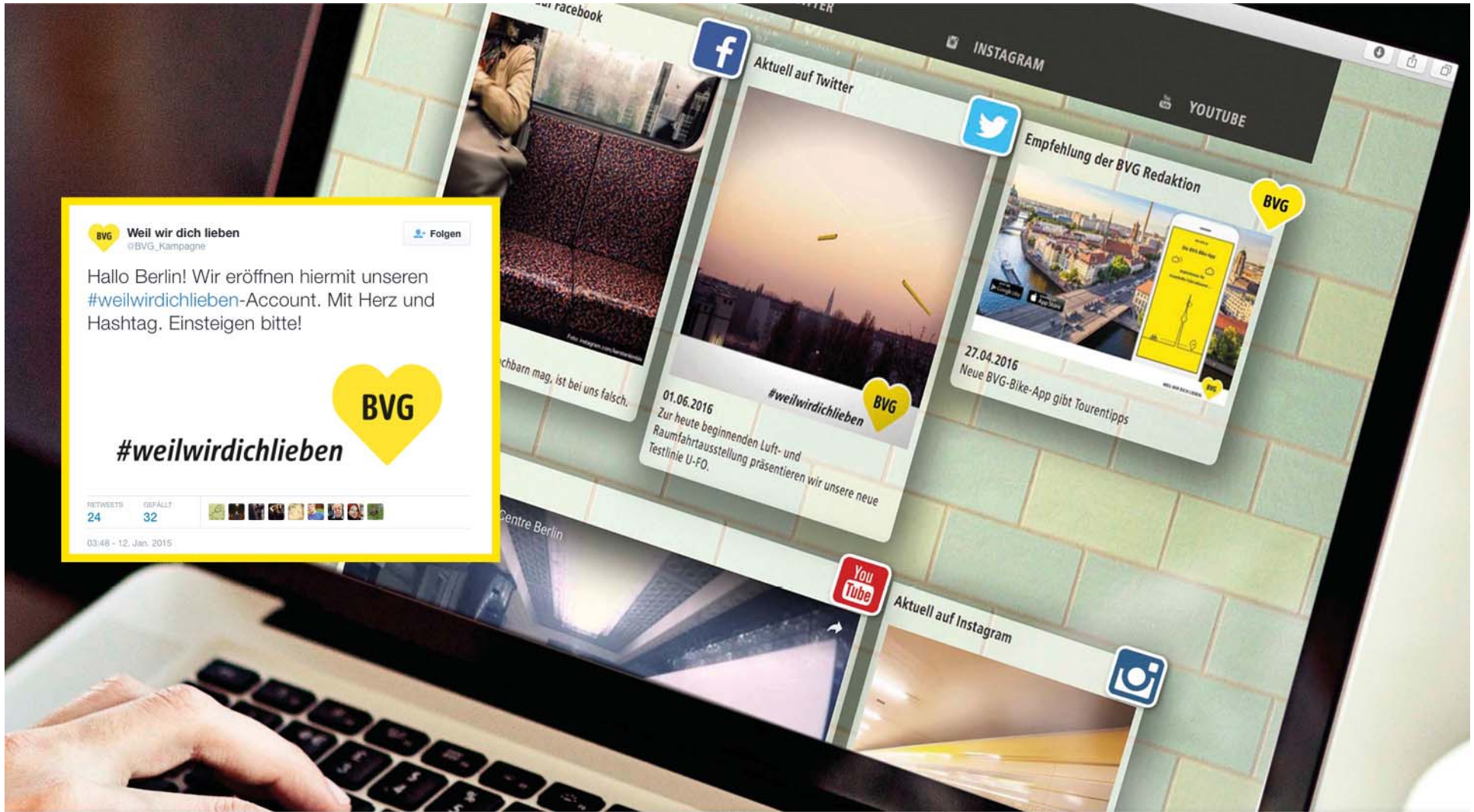




Flotte Sprüche auf flotten Fahrzeugen.



Der Start





Deutschlandweit Trending Topic Nr. 1.



Und dazu viel Aufmerksamkeit ...

DIE WELT

Berlin spottet über Kampagne der Verkehrsbetriebe



WEIL WIR DICH LIEBEN.

Die Berliner Verkehrsbetriebe haben eine neue Image-Kampagne gestartet. Mit "weilwirdichlieben" erntet das Unternehmen aber mehr Spott als Ruhm - das sei alles kalkuliert, so die Verantwortlichen.
Quelle: hpi

DER TAGESSPIEGEL

13.01.2015 17:38 Uhr Kommentare: 3

Buße statt Bussi BVG erntet Häme mit Hashtag

von Stefan Jacobs



Die Verkehrsbetriebe fragen auf Twitter ihre Fahrgäste nach deren "schönsten BVG-Momenten" - und bekommen Spott und Gemecker zu lesen. Und welche Gedanken kommen unserem Kolumnisten, wenn er in seinem Gedächtnis kramt? Eine Glosse.

Empfehlen Twittern -1

Das Lied „Weil ich dich liebe“ von Marius Müller-Lüdenscheid oder wie er heißt gehört zu den Dingen im Leben, bei denen man froh ist,

DIE WELT

ÖFFENTLICHER VERKEHR 13.01.2015
Berlin lacht über die neue BVG-Kampagne





Aber: Social Media ist keine Kurzstrecke!



Kreative Ideen drehen die Stimmung

***Das Brandenburger Tor,
so wie wir es sehen.***





Korrektter Umgang mit Kritik



Aufgreifen von Usercontent

BVG Weil wir dich lieben
August 10 at 10:41am · 🌐

Achtung, wichtige Durchsage:
In der U8 hat jemand seinen Füller vergessen.

Like Comment Share

Prosop Agnosia, Daniel Henke and 4.3K others · Top Comments ·

498 shares

Write a comment...

BVG Weil wir dich lieben Alles gut. Der Praktikant meint, er würde sich drum kümmern und den Füller in Obhut nehmen.
Toll, wenn junge Leute so engagiert sind.
Like · Reply · 967 · August 10 at 10:54am

Das Beste aus Social Media
Diese Seite gefällt mir · 12. August · €

Vermisst jemand den hier?

Gefällt mir · Kommentieren · Teilen

994 · Top-Kommentare ·

42 Mal geteilt · 36 Kommentare

Das Beste aus Social Media Super aber, dass sich LAMY so weitentwickelt hat. Der hier war bei uns früher der Hit.

Gefällt mir · Antworten · 31 · 12. August um 12:00

Niklas Lux Wird natürlich immer noch benutzt

Gefällt mir · Antworten · 7 · 12. August um 12:02

Slin Snow Alter sieht das ding scheisse aus xD
Gefällt mir · Antworten · 10 · 12. August um 11:24

4 Antworten

Viktor Obert Marvin Erich ist das nicht eure Bahn?
Gefällt mir · Antworten · 2 · 12. August um 10:46

2 Antworten

Jonas Diercks Stephan Gewürz Füller.

Kommentieren ...





Aufgreifen aktueller Themen

The image shows a screenshot of a tweet from the account @BVG_Kampagne. The tweet text reads: "Unser neues Bus-Design. Wir haben gehört, man macht das jetzt so." Below the text is a photograph of a red bus with white rectangular outlines on its side, representing a new design. The bus is parked on a paved area under a clear sky. In the bottom right corner of the tweet image, there is a yellow heart logo with "BVG" written inside. Below the photo, the hashtag #weilwirdichlieben is visible. The tweet's engagement statistics show 277 retweets and 734 likes. A row of small profile pictures of users who interacted with the tweet is shown below the statistics. The tweet was posted on May 12, 2016, at 09:11. To the right of the tweet, there is a yellow-bordered box containing the Instagram camera icon and the Instagram logo icon.



Aufgreifen aktueller Themen

BVG Weil wir dich lieben
@BVG_Kampagne

Pff ... Pokémon.
"Catch'em all" – das spielen unsere
Kontrolleure schon seit Jahrzehnten.

RETWEETS 129 GEFÄLLT 323

Das Beste aus Social Media
Diese Seite gefällt mir · 24. Juli ·

Weil sie dich kriegen...

Gefällt mir · Kommentieren · Teilen

1.173 Top-Kommentare

44 Mal geteilt 14 Kommentare

Milo Mundt Aha, die Agentur, die die Kampagne "Weil wir dich lieben" macht, hat mitbekommen, dass Pokemon Go gerade der heiße Scheiß ist. Und sonst? Und was ist an diesem Posting jetzt so toll? Unterstreicht eher den negativen Ruf der BVG.
Gefällt mir · Antworten · 1 · 24. Juli um 23:23
3 Antworten

Ben Yamin Es ist so ätzend!!! Warum können wir nicht auch mal mehr lachen Milo Mundt es gibt so viele von deiner Sorte hier auf FB die immer ihre neunmalklugen Kommentare abgeben müssen!!! Wurdet ihr als Kinder nicht geliebt ???
Gefällt mir · Antworten · 6 · 25. Juli um 13:06
1 Antwort

Sven Parnemann Melina Ha und Jasmina Stein...Bitte schonmal notieren...
Gefällt mir · Antworten · 2 · 24. Juli um 17:59

Lukas Aldini Andreas Beer...Eine kleine Umfrage: wer fährt alles schwarz? Ah Ja, dann einmal die Fahrkarten bitte!
Gefällt mir · Antworten · 18. September um 21:39

Björn Karnebogen Dieser Wahnsinn muss gestoppt werden!!!!!!





Aufgreifen aktueller Themen



DAS BESTE AUS SOCIAL MEDIA

Meisterlich! Die 11 besten Live-Tweets der BVG zum EM-Spiel Nordirland – Deutschland



Weil wir dich lieben
@BVG_Kampagne [Folgen](#)

17:32 Uhr. Die BVG begrüßt euch zu ihrem EM-Live-Ticker um Punkt halb sechs. [#NIRGER](#)

17:32 - 21 Jun 2016

↩️ ↻️ 5 ❤️ 34

Weil wir dich lieben
@BVG_Kampagne [Folgen](#)

Müller vergibt. Das unterscheidet ihn von Kontrolleuren. [#NIRGER](#)

18:09 - 21 Jun 2016

↩️ ↻️ 37 ❤️ 133

Weil wir dich lieben
@BVG_Kampagne [Folgen](#)

Der Mann mit der Fahne geht zu Boden. Klingt nach Kotti um drei Uhr nachts. [#NIRGER](#)

18:48 - 21 Jun 2016

↩️ ↻️ 67 ❤️ 184

Weil wir dich lieben
@BVG_Kampagne [Folgen](#)

„Einmal Latte, bitte!“ Müller mimt die Prenzlauer Berg-Mutti. [#NIRGER](#)

18:35 - 21 Jun 2016

↩️ ↻️ 34 ❤️ 103



Ehrlich auf Anfragen reagieren

thomas_wiegold @thomas_wiegold · 9. Juli
@BVG_Kampagne heute sind eure im Internet angezeigten Bus-abfahrtszeiten incl
Verspätungen frei erfunden, oder?

BVG Weil wir dich lieben
@BVG_Kampagne

@thomas_wiegold Heute? Wir haben eine eigene
Kreativabteilung dafür.

GEFÄLLT
4

11:56 - 11. Juli 2016



weilwirdichlieben
21 hrs · 🌐

Leider Style.

Wieder Fashion Week?
Wir sind ja schon froh,
wenn unsere Gäste
eine Hose anhaben.

#weilwirdichlieben

BVG

Like Comment Share

3K Top Comments

Das Beste aus Social Media
Diese Seite gefällt mir · 30. Juni · 🌐

+++ Umleitung über HUGO BOSS Kreuz +++ Louis Vuittonbergplatz gesperrt +++ Schienenersatzverkehr bis Diirranienburger Straße +++

#berlinfashionweek

Gefällt mir Kommentieren Teilen

350 Top-Kommentare

1 Mal geteilt 6 Kommentare

- Chris Ludwig Jonathan, warst du nicht neulich in Berlin?
Gefällt mir · Antworten · 1 · 30. Juni um 11:42
- Daniela Didel Marhit Zeiss BVG beste
Gefällt mir · Antworten · 1 · 1. Juli um 09:02
- 1 Antwort
- Christian Sattel Tobi Berry
Gefällt mir · Antworten · 1 · 30. Juni um 11:10
- Lorenza De Monte Sheila Eileen Stockbridge
Gefällt mir · Antworten · 30. Juni um 20:02
- Rene Salmon Timo Reichert
Gefällt mir · Antworten · 1. Juli um 08:53
- Lara Dogan Maximilian Lang
Gefällt mir · Antworten · 30. Juni um 11:25

Kommentieren ...

Sag uns deine Meinung

Wir möchten gerne deine Nutzererfahrung mit Facebook verbessern
Wir freuen uns über dein Feedback! Bitte beantworte ein paar Fragen zum News Feed.

Feedback einsenden







Weil wir dich lieben ✓
@BVG_Kampagne

Folge Ich ▾

#darknet – oder wie wir sagen: Tarifbereich C.

RETWEETS **1.066** GEFÄLLT **2.248**



14:45 - 27. Juli 2016

↩ 31 ↻ 1,1 Tsd. ❤️ 2,2 Tsd. ✉



Und die gab es ja auch noch ...

BVG **Weil wir dich lieben** @BVG_Kampagne Folgen

.@AfDBerlin Okay, wir verzichten auf Plakate – wenn ihr das auch macht.

04:41 - 4. März 2015

305 592

(((Orkan|ÖZDEMIR|))) @orkanoezdemir · 6. März 2015
Ok ->! @BVG_Kampagne ick liebe dir! Fukk @AfDBerlin

(((AfD Berlin|))) @AfDBerlin · 6. März 2015
@orkanoezdemir @BVG_Kampagne Fuck schreibt man F U C K. Oder ist das Kiezdeutsch?

Andere Antworten anzeigen

(((Orkan|ÖZDEMIR|))) @orkanoezdemir · 6. März 2015
@AfDBerlin hat eine rein rechtliche Komponente? "Kiezdeutsch" könnt ihr sowieso nicht. Deshalb passt auch das "Berlin" in eurem Namen nicht!

(((AfD Berlin|))) @AfDBerlin · 6. März 2015
@orkanoezdemir Keine Angst. Vulgäre Injurien sind wir gewohnt. Unsere politischen Gegner pflegen sich oft so auszudrücken.

(((Orkan|ÖZDEMIR|))) @orkanoezdemir · 6. März 2015
@AfDBerlin da würd ich mich mal fragen wieso ihr bei anständigen Demokrat*innen Würgeiz hervorruft. :)



Kampagnen-Hype – online und offline.



ad Lad
Thoughts about brands and ads
APRIL 7, 2015

BVG : Happy Public Transport Company

Since I live in Berlin, I noticed a lot of differences in the way to advertise. For example, comparing the RATP (Parisian Public Transport Company) with the BVG (Berliner Public Transport Company).

In Paris, a lot of inhabitants use the public transports, it's always full and most of the time late. Everybody use it because they are obliged and not because it's comfy and nice. The company has globally a bad image. There is some operations like poems in the metro, a soundcloud page or other small corporate events and not a lot of people care because the service stay the same : a simple way to travel without fun.

In Berlin, I noticed that it is a bit different, people seem to appreciate the company. Is it due to the way they communicate ? For example, when you go to the customer care you sit on a chair "Very Important Fahrgast". I find this smart, people waiting their turn will look at this, smile and forget a bit that there is a lot of people before them! Another operation, random people could be the new voice of a metro line and actually, it was really funny to hear.

Then I just found this on the BVG website (now posted on Facebook too) :


VICE

TOP 9 BVG-TWEETS - SOCIAL MEDIA KANN AUCH SPASS MACHEN

Christian Brandes / March 20, 2015 / Bossmove / 22 Comments

Heute ist internationaler Tag des aus dem Arsch gezogenen Stocks. Dazu wollen wir Institutionen feiern, die sich getraut haben, etwas lockerer als die Norm zu sein. Schnell wissen anonyme Sprachwächter, was unseriös und inadäquat ist, in der Folge klingen die meisten Unternehmen wie eine Mischung aus Sozialpädagoge und Verfassungsrichter. Gerade im Bereich Social Media bleibt beim devoten Kundenberater-Sprech oft kein Auge trocken (siehe Klopapier-Affäre der Bahn). Umso erfrischender finden wir neuerdings die Kundenansprache der Berliner Verkehrsbetriebe. Wer es schafft, sich von Christopher Lauer ein "geh kacken" einzufangen, kann so viel nicht falsch machen. Hier unsere Lieblingstweets der vergangenen Wochen.



Shitstorm? Kein Thema mehr ...

Business Punk DAS HEFT / ABO-SHOP / NEWSLETTER / BÜROPAROLE / NO NONSENSE PITCH

WORK PLAY BEST OF

WORK HARD PLAY HARD

// SOUTH PARK // BUSINESS-PODCASTS // ANWALT // MORGENRITUAL // JAMES CORDEN // ANALOGIE-TRICK // INTERVIEW // INFOGRAFIK URLAUB

Wieder Fashion Week?

Wir sind ja schon froh,

wenn unsere Gäste

eine Hose anhaben.

ONLINEKOMMUNIKATION 12/08/2016

20 BEISPIELE, DIE ZEIGEN, WARUM DIE BVG DAS BESTE SOCIAL-MEDIA-TEAM ALLER ZEITEN HAT

2,437

BUSINESS PUNK REDAKTION

Es hat ja etwas gedauert, bis auch das letzte Unternehmen verstanden hat, dass Social Media durchaus eine Bereicherung für die eigene Öffentlichkeitsarbeit und Kundenkommunikation sein kann. Und ja, „the Medium is not only the Message“, sondern „the Medium shapes your language as well“ – will heißen: In den sozialen

KEINE AUSGABE MEHR VERPASSEN!

BUSINESS PUNK IM ABO!

WirtschaftsWoche UNTERNEHMEN FINANZEN POLITIK ERFOLG TECHNOLOGIE

Banken Dienstleister Energie Industrie IT Handel Versicherer Mittelstand Auto

DAX	E-STOXX 50	MDAX	Dow Jones	Gold (USD)	EUR/USD
10.534,41 -0,80%	3.009,95 -0,65%	21.547,81 -0,70%	18.168,45 -0,47%	1.272,62 +0,33%	1,1223 +0,16%

Die WirtschaftsWoche > Unternehmen > Dienstleister > Werner knallhart: Berliner Verkehrs-Betriebe - die coole Sau im ÖPNV

KOLUMNE Werner knallhart 17. August 2016

Berliner Verkehrs-Betriebe - die coole Sau im ÖPNV

BVG: Die coole Sau im ÖPNV.

Bild: dpa

ANZEIGE

Renault ESPACE und TALISMAN Grandtour

Kolumne von Marcus Werner >

Die Berliner Verkehrsbetriebe (BVG) können sich fast jede Art von Panne erlauben. Durch ihre unverkrampfte Kundenkommunikation auf Augenhöhe wird die BVG von vielen eher als cleverer Kumpel denn als dösiger Dienstleister gesehen. Das schafft sonst keiner.

#weilwirdichlieben wurde mehrfach ausgezeichnet.

Wir haben gewonnen.



best of
content
marketing



Deutscher Preis
für Onlinekommunikation
2016



german
brand
award
16



reddot award 2016
winner



spotlight

Festival für Bewegtbildkommunikation

Wir sind nominiert.



effie
awards



GERMAN
DESIGN
AWARD
2017



Econ Award 2016
Unternehmenskommunikation NOMINEE



Aktuelle Postings

Felix von Ackern @vonAckern Folgen

Ihr seid echt der letzte Verein. Ich habe über eine Stunde am Schöneberger Rathaus auf eine Tram gewartet. Irgendeine. Nix.
@BVG_Kampagne !

13:25 - 10. Feb. 2017

BVG **Weil wir dich lieben** @BVG_Kampagne Folgen

@vonAckern Da dort keine Tram fährt, ist eine Stunde eigentlich noch eine recht gute Zeit.

GEFÄLLT 7

08:33 - 13. Feb. 2017

BVG

#weilwirdichlieben

Aktuelle Postings

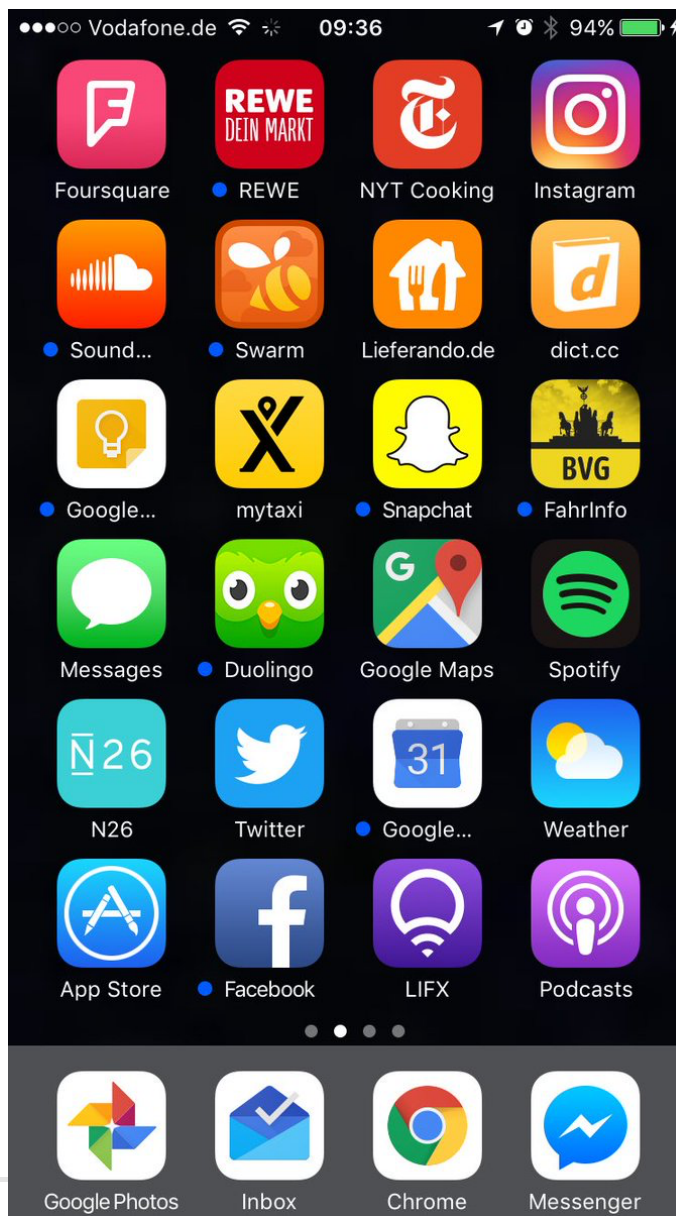


Sascha Lobus.

#weilwirdichlieben



Aktuelle Postings



Aktuelle Postings

Unser neues App-Logo
musste viel Kritik einstecken.



Aber das waren die Alternativen:



- Yellow square with a repeating pattern of small white icons.
- Yellow square with the letters 'B', 'V', and 'G' stacked vertically in a stylized font.
- Yellow square with a black line-art illustration of the Brandenburg Gate and the TV Tower.
- Pink-to-purple gradient square with two yellow dots and the text 'BVG BVG BVG BVG BVG' in white.
- Red square with the word 'BVG' in a white, bubbly, outlined font.
- Yellow square with a green heart containing 'BVG' and the hashtag '#weilwirdichlieben' repeated on the sides.

#weilwirdichlieben 

Aber auch Informationen.

6 Fakten zu:
Warum einem der Bus vor der Nase wegfährt.



Der Busfahrer ...

1. ... ordnet sich schon am **linken Außenspiegel** in den Verkehr ein und sieht gar nicht, was rechts an der Tür passiert.
2. ... sieht dich nicht, da du dich im **toten Winkel** befindest.
3. ... hat **nicht erkannt**, dass du mitfahren möchtest.
4. ... hält an einer speziellen **Vorrang-Ampel**. Hier gibt es nur ein kurzes Zeitfenster um wieder weiterzufahren.
5. ... ist bereits spät dran und möchte sich nicht **noch mehr verspäten**.
6. ... hat einen **schlechten Tag** und wollte dich tatsächlich stehen lassen :-/



In jedem Fall gilt: Wir bitten um Entschuldigung!

6 Fakten zu
Klimaanlagen
 im Bus



1. **Alle** unsere Linienbusse sind mit **Klimaanlagen** ausgestattet.
2. Ab **24°C** schalten sich die Klimaanlagen ein.
3. Die Klimaanlagen **kühlen** die Fahrzeuge auf **24°C** bzw. um **4°C** hinab.
4. Bei **häufigem Öffnen** der Türen, großer **Hitze** und **Überfüllung** kann es zu Ausfällen kommen.
5. Stärkere Klimaanlagen würden die Busse **höher** und damit für einige Strecken **ungeeignet** machen.
6. Stärkere Klimaanlagen benötigen eine **Doppelverglasung** der Fenster und würden die Busse **schwerer und umweltunverträglicher** machen.



Instagram



The screenshot shows the Instagram profile for 'bvg_weilwirdichlieben'. At the top, there's the Instagram logo and the name 'Instagram'. A search bar with 'Suchen' and buttons for 'App installieren' and 'Anmelden' are visible. The profile picture is a yellow heart with 'BVG' written inside. The bio reads: 'bvg_weilwirdichlieben' with a 'Folgen' button. Below the bio, it says: 'Weil wir dich lieben Hier posten unsere Fahrgäste als „Liebling der Woche“. Auch mal „Liebling“ werden? Dann schreib uns das einfach unter dem entsprechenden Bild. 📷❤️👉 www.bvg.de/de/Serviceseiten/Impressum'. Statistics show 954 Beiträge, 17,3k Abonnenten, and 257 abonniert. The main content area features a grid of images. The top row includes a photo of a person sitting on a bench, a photo of a subway car interior, and a yellow banner for 'LIEBLING DER WOCHE' (Favorite of the Week). The banner text says: 'ALLE FOTOS DER NÄCHSTEN SIEBEN TAGE KOMMEN VON: @berlinzstreet NAME: Souran Kurdpour ALTER: 38 HEIMATSTATION: Heerstraße'. Below the banner are three more photos: a double-decker bus on a city street, a tram at a station platform, and a tram on a city street with the TV Tower in the background.



Wann setzen wir Humor ein?

1. Ist es ein ernstes Problem?
2. Können wir es ändern?
3. Sind wir schuld?
4. Können wir einschätzen, ob der Nutzer Humor verträgt?
5. Kennen wir den Nutzer?
 1. Ist der Nutzer vielleicht sogar prominent?
 2. Welche Tonalität benutzt der Nutzer?
 1. Ist der Scherz gut (und beleidigen wir niemanden*)?

* zu sehr



Meine drei goldenen Tipps bei einem Shitstorm

1. Einfach aussitzen, ist ohnehin bald vergessen.
2. siehe eins
3. siehe zwei



Anatomie Shitstorm, mögliches Beispiel

	Zeit 1	Zeit 2	Zeit 3
Betroffene User	50	100	150
Kommentierende User	100	1.000	10.000
Medien-Buzz	null	mittel	sehr hoch



Okay, ernsthaft: Was **kann** bei einem Shitstorm helfen?

Entschuldigen und Dinge ändern



Entschuldigen und Humor



Entschuldigen und Wegarbeiten





Noch effektiver:

**Vorher
mal
nachdenken!**

Danke!



Peter Wittkamp @diktator



www.peterwittkamp.de