

Social-Media- Fachtage 2023

Entdecken, Inspirieren, Gestalten!

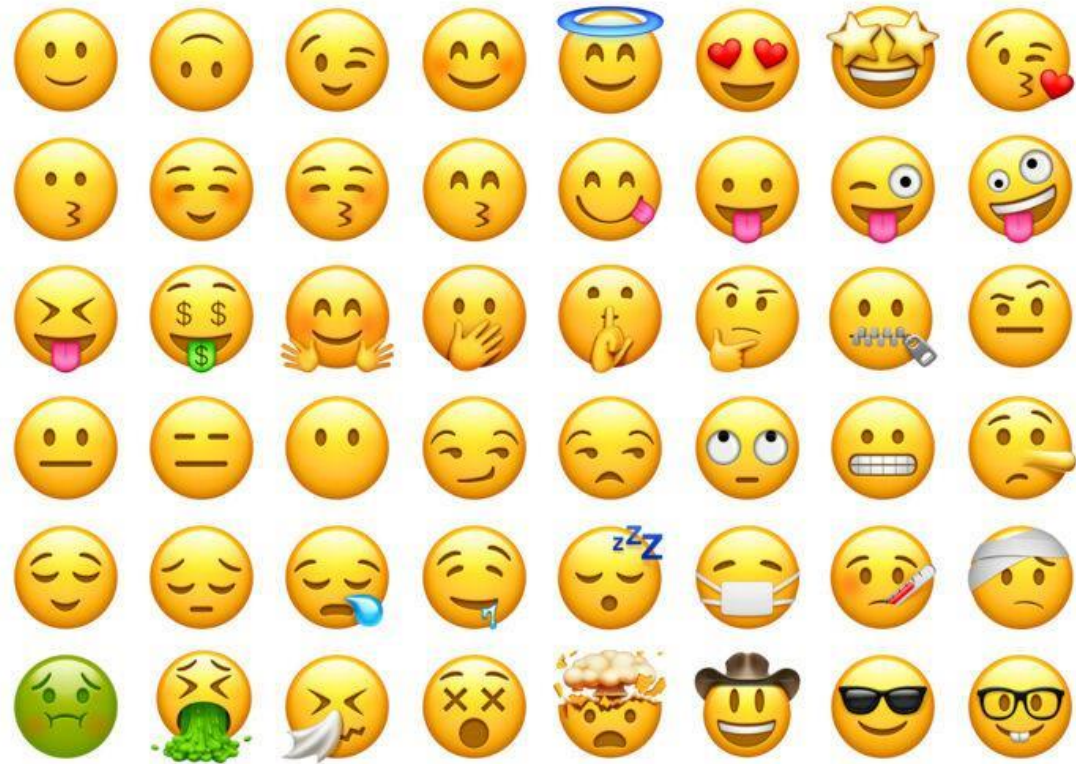
Tim Maronde

04.12.-05.12.2023

Menschsein
stärken **iB**

Community Management

Mood Barometer



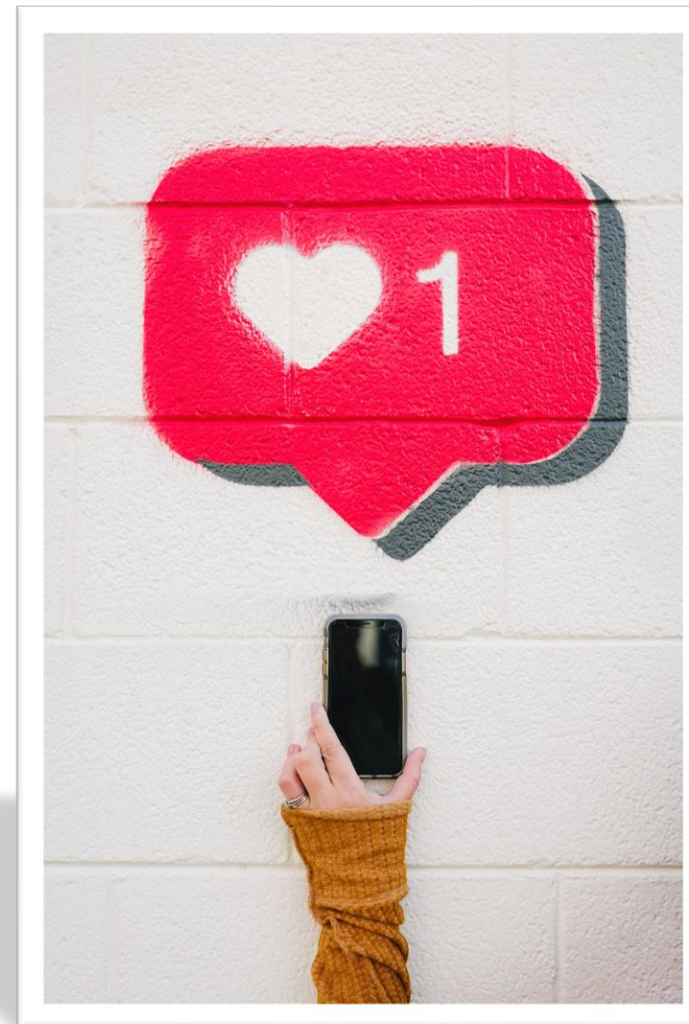
Agenda

1. Was ist Community Management?
2. Warum Community Management?
3. Aufgabenbeschreibung
4. Tipps für die Praxis
 1. Tonalität
 2. Empathie
 3. Community Management im Alltag
 4. Umgang mit Trollen und Spam



1. Was ist Community Management?

- ✓ Unter Community Management versteht man einerseits die reine **Organisation**, gleichzeitig auch das **Betreuen** von einer virtuellen **Gemeinschaft** – der Community.
- ✓ Der **direkte Dialog** steht im Vordergrund.
- ✓ Community Management ist das „vergessene“ **Herz von Social Media**.



2. Warum Community Management?





- ✓ Steigert das Gemeinschaftsgefühl
- ✓ Verbessert die Treue der Community
- ✓ Ermöglicht Steuerung des Sentiments
- ✓ Gewährleistet eine schnelle Identifizierung und Reaktion auf kritische Themen
- ✓ Erhöht die Sichtbarkeit
(Interaktion \Rightarrow Engagement \Rightarrow Sichtbarkeit durch den Algorithmus)

Extern: Gepflegte Social-Media-Kanäle regen zu Interaktionen an, locken potenzielle **neue Follower*innen** und stärken so die **Bindung an die Organisation**.

Intern: Präsentiert sich ein Unternehmen **menschlich und modern**, kann sich auch die Einstellung der Mitarbeitenden zum Unternehmen verbessern. \rightarrow Employer Branding



3. Aufgabenbeschreibung

Social Media Management	Community Management
<p>Dreh- und Angelpunkt der Social-Media-Aktivitäten:</p> <p><u>Planen</u>, <u>koordinieren</u>, <u>begleiten</u> und <u>überprüfen</u> von Maßnahmen, die im Rahmen der Social-Media-Strategie notwendig sind.</p> <p> </p>	<p>Gesicht und Sprachrohr für eine Organisation nach außen:</p> <p>Führen eines <u>direkten Dialogs</u> mit den Anspruchsgruppen. Gleichzeitig <u>Vertrauensperson</u> für die Community und ihr <u>Sprachrohr in die Organisation hinein</u>.</p> <p> </p>

4. Tipps für die Praxis

Tonalität im Community Management

- Die Tonalität muss zum **jeweiligen Social-Media-Kanal** und zur **Zielgruppe** passen.
- Eine förmliche Sprache und die Anrede per „Sie“ sind auf Social **fehl am Platz**. Ausnahme der Gegenüber besteht darauf.
- Zur Auflockerung dürfen gerne Emojis verwendet werden. Das **verstärkt Emotionen!**
- Auf neutrale und positive Kommentare interagieren: Hier geht es darum, die Followerschaft auch mal zum Schmunzeln zu bringen, indem zum Beispiel humorvoll mit einem Augenzwinkern reagiert wird!

#BeSocial



Tipps für die Praxis

Empathie im Community Management

1. Reinfühlen:
Wie geht es der Person?
Welches **Bedürfnis** möchte sie erfüllt haben?
Was würde ich mir an ihrer Stelle wünschen?
2. Spiegeln, dass wirklich gelesen wurde:
Mindestens **3 Wörter** aus dem Beitrag des Gegenübers wiederholen
3. So persönlich wie es geht:
Persönliche Anrede
Persönliche Aussagen
Ich-Aussagen
Standardantworten vermeiden



Tipps für die Praxis

Empathie im Community Management

Beispielsätze:

- Danke, dass du uns darauf aufmerksam machst/Danke, dass du dir die Zeit genommen hast, uns zu schreiben.
- Verstehe ich richtig, dass (X) dein Anliegen ist?/ Hast du (X) versucht? Wenn ja, könnte (Y) noch helfen.
- Ich verstehe wie du dich fühlst (frustrierend/ärgerlich das ist)/ Dein Ärger ist hier völlig gerechtfertigt.
- Es tut mir leid, dass du (X) erleben musst/ Du hast Recht. Da ist uns ein Fehler unterlaufen.
- Ich kümmere mich um eine Lösung deines Anliegens/ Es tut mir wirklich leid, aber da können wir dir an dieser Stelle nicht weiterhelfen.

#BeHuman

Tipps für die Praxis

Empathie im Community Management

Beispiel Szenario:

Hey, ich habe mir letztes Jahr eine Kamera X300 gekauft und seitdem viele Videos mit eurer App bearbeitet. Nach dem letzten Update habe ich nur noch Probleme. Manche Videos funktionieren, andere lassen sich nicht in die App laden. Ich habe alles mögliche versucht, bis auf das ganze mit einem Hammer zu bearbeiten. Was habt ihr für einen Mist gemacht? MfG Mark 🙄

Hallo Mark, du kannst versuchen die App und deine Kamera auf den aktuellen Stand zu bringen. Sollte das nicht helfen, wende dich bitte an unseren Kundenservice unter info@appvideo.de
Außerdem findest du hier alles zum Thema X300 in unserer Hilfe h@p:linkzurhilfe.de
Gruß, XY

Tipps für die Praxis

Empathie im Community Management

Beispiel Szenario:

Hey, ich habe mir letztes Jahr eine Kamera X300 gekauft und seitdem viele Videos mit eurer App bearbeitet. Nach dem letzten Update habe ich nur noch Probleme. Manche Videos funktionieren, andere lassen sich nicht in die App laden. Ich habe alles mögliche versucht, bis auf das ganze mit einem Hammer zu bearbeiten. Was habt ihr für einen Mist gemacht? MfG Mark 🙄

Lieber Mark, **es tut mir leid**, dass dich die App so hängen lässt. **Ich wäre an deiner Stelle** genauso frustriert. 🙄 Den Hammer würde ich jedoch nicht ausprobieren, das könnte ziemlich unschön enden.

Lass uns gemeinsam schauen, wo es hakt. 🤝

Habe ich richtig verstanden, dass du schon Kamera und App 📱 auf den neusten Stand gebracht hast?

Funktioniert es denn noch mit anderen Videos? 😊

Viele Grüße, XY

Tipps für die Praxis

Empathie im Community Management



JUBU jubu.mitmachen Wir freuen uns sehr! Der Protest hat sich hier gelohnt! Schöne Grüße aus Potsdam, Team JUBU
2 Wo. Gefällt 1 Mal Antworten
— Antworten verbergen

IB internationalerbund @jubu.mitmachen Gemeinsam haben wir es gerockt! 🤩👏
2 Wo. Antworten

charlottexbold Bravo! 🙌
2 Wo. Antworten
— Antworten verbergen

IB internationalerbund @charlottexbold 🤩
2 Wo. Gefällt 1 Mal Antworten

jugend_im_fokus Bravo 🙌🙌🙌
2 Wo. Antworten
— Antworten verbergen

IB internationalerbund @jugend_im_fokus 🤩
2 Wo. Gefällt 1 Mal Antworten

IB internationalerbund @... : Herzlichen Glückwunsch! Sehr gute Entscheidung!
2 Wo. Antworten
— Antworten verbergen

IB internationalerbund @... : Definitiv! Wir sind erleichtert. 🙌
2 Wo. Antworten

IB internationalerbund @... : Wunderbar! Wie schön, dass auch unsere Respekt Coaches in Jugendhilfe & Migration ihre Arbeit an Schulen fortsetzen können!
2 Wo. Antworten
— Antworten verbergen

IB internationalerbund @... : Absolut wichtig!
2 Wo. Antworten

Tipps für die Praxis

Community Management im Alltag

- ✓ CM in der **Tagesplanung** berücksichtigen: **feste Uhrzeit** zu Beginn und Ende des Tages widmen, um möglichst schnell auf Kommentare oder Nachrichten zu reagieren.
- ✓ Priorisierung festlegen: Nachrichten und Kommentare nach ihrer **Dringlichkeit** bearbeiten.
- ✓ Bei komplizierten Fragen **Experten*Expertinnen** kontaktieren: es ist völlig okay nicht alles zu wissen, daher nicht scheuen jemanden zu fragen. Falschaussagen vermeiden!
- ✓ Wiederkehrende Fragen/Nachrichten beantworten: Die Versuchung von Standardantworten birgt die Gefahr, dass Nutzer*innen sich nicht geschätzt fühlen. Stattdessen auf jeden Fall **individuell** eingehen!
Zur **Zeitersparnis** können vordefinierte **Textbausteine** für spezifische Themen vorbereitet und individuell angepasst werden.

Tipps für die Praxis

Umgang mit Trollen und Spam

Typische Anzeichen für Trolle sind:

- Nutzer*innen kommentieren hochemotional und mit provokanten Äußerungen.
- Sie gehen nicht auf Versuche zur Problemlösung ein.
- Sie werden persönlich und beleidigend.
- Auffallend leere Profile deuten meistens auf Trolle hin.



Das wichtigste Merkmal von Trollen ist: es geht in erster Linie um **Aufmerksamkeit** und nicht darum, ein Problem zu lösen oder sachliche Kritik vorzubringen.

Tipps für die Praxis

Umgang mit Trollen und Spam

Handlungsempfehlung:

1. Ruhig und sachlich antworten, falsche Behauptungen richtig stellen und eine **Lösungshilfe anbieten**.
2. Ist es eindeutig, dass der Gegenüber nicht an einer ernsthaften Diskussion interessiert ist, heißt die Devise: **„Don't feed the troll“**. Ignorieren und abhaken!
3. Wenn Trolle offenkundig gegen die Netiquette (Rahmenbedingungen) verstoßen und wüste Beleidigungen ausstoßen, ist es sinnvoll die Kommentare **zu verbergen** oder gar **zu löschen**.

Eine ähnliche Vorgehensweise empfiehlt sich bei Verschwörungstheoretiker*innen.



Tipps für die Praxis

Umgang mit Trollen und Spam

Spam gibt es in verschiedenen Formen:

- **Unerwünschte Werbung:** Nachrichten und Kommentare, um Aufmerksamkeit für den eigenen Account zu gewinnen beziehungsweise die eigenen Umsätze zu erhöhen.
- **Propaganda:** Mit Hilfe von Propaganda-Bots werden gezielt Fake News verbreitet. Oft handelt es sich um Fake-Accounts, die sich in Diskussionen einmischen und Falschinformationen beziehungsweise Gerüchte teilen.
- **Phishing Links:** Nachrichten und Kommentare mit Links, die zu schadhaften Webseiten beziehungsweise Spamseiten führen.

Spam kann dem Social Media Auftritt schaden. Verbergen und Löschen!

Offensichtliche Fake- oder Troll-Accounts melden und blockieren!





Zeit für Fragen!

Wichtigste Quellen

- Pein, Vivian (2021): Social Media Manager. Das Handbuch zur Ausbildung und Beruf. Rheinwerk Computing.
- Facebook-Support: <https://de-de.facebook.com/business/help>+
- Blog Hubspot: <https://blog.hubspot.de>
- Blog Swat.io: <https://swat.io/de/blog>
- Acquisa Magazin: <https://www.acquisa.de/>

**Vielen Dank für
Ihre Aufmerksamkeit!**