WOHNKLAMOTTE
Expertenbeitrag: Checkliste: 5 Tipps für erfolgreiches Community Management

Der folgende MÖBELMARKT-Experten-Beitrag wird Ihnen von zur Verfügung gestellt. Form, Stil und Inhalt liegen allein in der Verantwortung des Autors Kim-Rebecca Hinz. Die hier veröffentlichte Meinung kann daher von der Meinung der Redaktion oder des Herausgebers abweichen.

Community Management - was bedeutet das konkret?

Dienstag, 30.04.2019

Die Interaktion mit den Lesern und Fans innerhalb der sozialen Kanäle ist enorm bedeutend für ein einträgliches Social Media Marketing. Die User schätzen den Austausch, um das Gefühl von Authentizität und Gemeinschaft zu erleben und einen persönlichen Mehrwert zu generieren. Das Community Management umfasst alle Methoden und Tätigkeiten rund um Konzeption, Aufbau, Leitung, Betreuung und Optimierung dieser virtuellen Gemeinschaft.

Was Sie beachten müssen, um das Community Management Ihres Unternehmens auch langfristig als nachhaltig und wirksam sicher zu stellen, erfahren Sie in unserer Checkliste.

1. Das Management einer Community: Wie jedes Unternehmen braucht auch das Community Management einen festen Rahmen und erfordert eine gewisse Systematik. Hier ist professionelles und engagiertes Vorgehen gefragt, um Pflege und Weiterentwicklung einer Community zu sichern. Achten Sie darauf, wann Ihre Community online ist und verbinden Sie Ihre Postings aktiv mit dem Kommentieren und Liken von Posts aus Ihrer Community. Richten Sie sich einen festen Slot ein, wann Sie mit Ihren Usern kommunizieren. So stellen Sie sicher, dass Ihre Beiträge eine höhere Sichtbarkeit bekommen und Traffic zu Ihrer Website hin generiert wird.

2. Mitgliedergenerierung & Traffic: Hand in Hand mit einem erfolgreichen Community Management geht natürlich auch das Vorantreiben des Wachstums einer Online Gemeinschaft einher. Dies gelingt indem beim User Erfolgserlebnisse generiert werden, zum Beispiel durch Gewinnspiele oder Challenges. Mithilfe von Challenges haben Sie außerdem die Möglichkeit User-Generated-Content zu erstellen und diesen für eigene Marketing Zwecke zu nutzen.

3. Richtig auf Beiträge reagieren: Wortwitze, Wortspiele oder eine Nachfrage - ein Umgang mit den Usern auf Augenhöhe, Freundlichkeit und Transparenz gehören zu dem Job eines erfolgreichen Community Managers dazu.Entwickeln Sie für Ihre Social Media Kanäle eine eigene Totalität und eine Art Corporate Identity wie sie auf Beiträge reagieren. Hierzu sollten Sie auch die Persona Ihres Users kennen, um zu wissen, welche Ansprache angemessen ist.

4. Monitoring: Jeder Dialog erfordert eine Überwachung und Analyse. Mit einem gezielten Reporting lassen sich Erfolge und Misserfolge festhalten, um die beste Strategie zu finden. Kritische Themen können erkannt und Problemlösungen gefördert werden. Fangen Sie bei der Analyse mit den einfachen Reportings der jeweiligen Kanäle an, so können Sie nach und nach identifizieren welche tiefer gehenderen Analysen sie benötigen und ggf. ein externes Monitoring-Tool integrieren.

5. Schnittstelle im Unternehmen: Auf der einen Seite kommuniziert der Community Manager nach außen wie ein PR-Manager, zugleich promotet er über die Social-Media-Kanäle aber auch Marketingaktionen. Ebenfalls übernimmt er in einfachen Fällen den Support und antwortet auf Kundenanfragen. Es sollte daher ein enger Kontakt und ständiger Austausch mit dem Social Media Manager stattfinden, was die neuesten Vertriebs- oder Marketingaktionen angeht, damit dieser im direkten Kundenaustausch darauf hinweisen kann.

Checkliste: 5 Tipps für erfolgreiches Community Management

Links

- WOHNKLAMOTTE