

Sie sind schon mit dem Thema vertraut und wollen Ihre Kenntnisse erweitern und vertiefen? In diesem Buch finden Sie Informationen zu aktuellen Trends, verbunden mit Hinweisen zum Verbesserungspotenzial bei schon vorhandenen Communitys.

- **Community-Fans, die mehr über ihre virtuellen Wohnstuben erfahren wollen**

Sie interessieren sich für virtuelle Gemeinschaften von einer ganz allgemeinen Warte aus? In diesem Buch zeige ich Ihnen, wie Sie Communitys optimal nutzen und zu einem reflektierten und bereichernden Umgang mit ihnen kommen.

Zusammengefasst: Dieser Leitfaden zu allen Kernaspekten und Aufgabengebieten versorgt Sie mit dem nötigen Wissen, um eine Community nach Ihren Vorstellungen entwickeln, leiten und ausbauen zu können.

## Aufbau des Buches

Eine umfassende Darstellung des vielschichtigen Berufsbilds Community-Management mit all seinen Facetten würde leider den Umfang dieses Buches sprengen. Mein Werk erhebt daher nicht den Anspruch auf Vollständigkeit. Dennoch war es mir wichtig, bei der Auswahl und Aufteilung des Stoffes sowohl die Balance zwischen den Anforderungen kleinerer Nischen- oder Vereinscommunitys als auch von Großunternehmen zu finden.

Um die Bandbreite an Themen übersichtlich zu gestalten, habe ich das Buch in sieben kompakte Kapitel aufgeteilt, vom Basiswissen für die Einarbeitung bis hin zu den Bereichen, in denen Sie Ihre kommunikativen Fähigkeiten und Ihre Kreativität zur vollen Entfaltung bringen können. Der Fokus soll dabei auf der anschaulichen Erklärung der Zusammenhänge liegen, immer mit Blick auf die Praxis.

Bei der Darstellung der *Essentials* lassen sich theoretische Ausführungen inklusive der Erklärung abstrakter Begrifflichkeiten leider nicht ganz vermeiden. Wer seine Community mit Leben füllen will, der muss – ähnlich wie beim Führerschein – auch die Theorie beherrschen.

Die ersten beiden Kapitel gehen die Thematik von der theoretischen Seite an, in den darauffolgenden Kapiteln erläutere ich die zentralen Aspekte der praktischen Arbeit.

Im **1. Kapitel** gebe ich eine kurz gehaltene Einführung in das Allgemeinwissen zum Phänomen Community. Darin werden grundbegriffliche Fragen geklärt und universell gültige Kriterien herausgearbeitet.

**Kapitel 1:**

- Bestimmung des Begriffs »Community«
- Erscheinungsformen und Geschichte von Communitys
- Kommerzielle Aspekte
- Unverzichtbarkeit für Customer-Relationship-Marketing und Innovationsmanagement

Im **2. Kapitel** kommen Profil und Mindset der Menschen zur Sprache, die sich für eine Leitungsfunktion in einer Community interessieren.

**Kapitel 2:**

- Definition des Berufsbilds (in Abgrenzung zum Social-Media-Management)
- Anforderungsprofil des Jobs (inklusive Stressfaktor)
- Notwendige Eigenschaften, Fähigkeiten und Mindset-Qualitäten
- Formen der Jobausübung
- Verdienstmöglichkeiten

Danach kommen wir zur praktisch-operativen Arbeit, von der »leeren« Community bis hin zur optimalen Gestaltung der Interaktion mit Ihren hoffentlich sehr zahlreichen und aktiven Usern.

Zunächst wird im **3. Kapitel** der Aufbau einer Community Schritt für Schritt durchgesprochen. Sie erfahren alles Wesentliche zu:

**Kapitel 3:**

- Ausarbeitung einer eigenen Social-Media-Strategie
- Design des User Interface
- Promotion der neuen Community
- Akquise von Mitgliedern
- Aufstellung von Regeln zur Netiquette
- Anfangsschritte bei Content und Dialog
- Rechtliche Rahmenbedingungen

Im **4. Kapitel** kommt zur Sprache, was alles im Alltagsbetrieb zur Pflege einer gut funktionierenden Community abzuarbeiten ist.

#### **Kapitel 4:**

- Erhöhung von Reichweite und Sichtbarkeit
- Stimulation des Community-Engagemenst
- Mitgliederbindung und -vernetzung
- Umgang mit Multiplikatoren und Power Usern
- Wettbewerbe, Kampagnen und Aktionen
- Offline-Events
- Erfolgsmessung und Monitoring
- Krisenmanagement (Trolle, Shitstorms)

Das **5. Kapitel** ist ganz der Kernkompetenz jedes Community-Managers gewidmet: dem Dialog. Die schriftliche Kommunikation ist weit aus mehr als das Einstellen und Beantworten von Posts – Dialog ist die Seele Ihrer Community, daher sollten Sie über schreibhandwerkliche Fähigkeiten verfügen. Im Mittelpunkt der Darstellung stehen:

#### **Kapitel 5:**

- Moderation des Dialogs
- Sprachliche Realisierung der Leitwerte Authentizität und Empathie
- Personalisierte Dialogführung
- Organisation des Dialogs
- Einsatz von Emoticons und Emojis

Das **6. Kapitel** beinhaltet eine differenzierte Betrachtung des für den Erfolg wichtigen Faktors Content und der entscheidenden Komponente für dessen nachhaltige Wirkung, das Storytelling. Es wird vor dem Hintergrund der Berufspraxis von Community-Management ausgeleuchtet, insbesondere hinsichtlich der Nutzung der Community als kreativen Spielraum.

**Kapitel 6:**

- Content als Erfolgsfaktor
- Begriffsbestimmung von Storytelling
- Storytelling als Marketingstrategie
- Content-Distribution
- User Generated Content
- Gamification
- Anregungen für eigene Multichannel-Storytelling-Kreativität

Im **7. Kapitel** befasse ich mich mit einigen Überlegungen und Spekulationen zur Zukunft von Community-Management.

**Kapitel 7:**

- Zukünftige Entwicklung des Community-Managements
- Die Rolle der künstlichen Intelligenz

Die Ausführungen werden ergänzt durch Beispiele, Tipps und Hinweise zur Best Practice für die Umsetzung im Arbeitsalltag und zur Umgehung der vielen Fallstricke. Interviews mit profilierten Community-Manager/innen vermitteln einen differenzierten Einblick in die Praxis.

Zudem gebe ich Ihnen Checklisten mit auf den Weg, die Ihnen dabei helfen werden, gute, produktive Entscheidungen zu treffen und einen strukturierten, lösungsorientierten Arbeitsstil zu entwickeln. In den Anmerkungen kommen Hinweise auf weiterführende, das Thema vertiefende Artikel und Materialien hinzu.

## Wie Sie dieses Buch nutzen sollten

Als kompaktes Workbook soll das Buch ebenso Medium zum (ausbildungsbegleitenden) Selbststudium wie alltagstauglicher Ratgeber bei der Arbeit sein, besonders für das so wichtige Learning by Doing. Mein Ziel ist es, dem Leser ein Buch an die Hand zu geben, das er bei der praktischen Arbeit zu allen Problemen und Prozessen zurate ziehen kann.

Für den größten Nutzen von diesem Buch wäre es gut, die einzelnen Kapitel der Reihe nach durchzuarbeiten. Die Kenntnis der

vorangegangenen Kapitel ist sehr hilfreich zur Nachvollziehung der Inhalte in den darauffolgenden Kapiteln.

## Sprachkonventionen

Die Pluralbildung von Community und Story ist etwas irritierend. In diesem Buch halte ich mich an die laut Duden richtige deutsche Pluralendung »ys«, nur im Rahmen englischsprachiger Zitate wird die Endung »ies« verwendet.

Das Thema Gendern handhabe ich so, dass aus Gründen der besseren Lesbarkeit das generische grammatische Maskulinum verwendet wird. Selbstverständlich sind damit stets sämtliche Genderidentitäten angesprochen.

Und nun steigen wir in die Welt einer neuen Dimension von Kommunikation ein ...