

Inhalt

Der Leitfaden zum erfolgreichen Aufbau von Communities	
EINLEITUNG	7
1	Der Aufbau einer Community
DIE GRUNDLAGEN	11
1.1 Die Mehrwerte einer engagierten Community	12
1.2 Community und Community Management verstehen	13
2	Ein ganzheitlicher Ansatz
DAS COMMUNITY CIRCLE MODELL	16
2.1 Strategie: Der Weg zur erfolgreichen Community	17
2.2 Kultur: Geteilte Identität und Community-Gefühl	19
2.3 Plattform: Ein Ort des Austauschs	20
2.4 Community Manager: Der Schlüssel zu engagierten Mitgliedern	22
2.5 Synergie: Die vier Kernelemente einer erfolgreichen Community	24
3	Fähigkeiten und Eigenschaften
ERFOLGSFAKTOREN FÜR COMMUNITY MANAGER	27
3.1 Die Rolle eines Community Managers	27
3.2 Baue Beziehungen auf und schaffe Vertrauen	29
3.3 Fördere die Kommunikation und Zusammenarbeit	31
3.4 Praktische Werkzeuge und Hilfsmittel	33
4	Entwickle deine
COMMUNITY-STRATEGIE	36
4.1 Finde den Zweck und das Ziel der Community	36
4.2 Definiere deine Zielgruppe	38
4.3 Schaffe einen Mehrwert für deine Community	40

5	Fördere das ENGAGEMENT	43
	5.1 Rolle die Willkommensmatte aus	43
	5.2 Fördere aktive Teilnahme	44
	5.3 Organisiere Events und Aktivitäten	46
6	Die Kunst der MODERATION	49
	6.1 Lege Regeln und Richtlinien für die Community fest	49
	6.2 Schaffe ein unterstützendes Umfeld	51
	6.3 Bewältige Konflikte und schwierige Situationen	52
7	Nutze das Potenzial ERFOLGSMESSUNG	55
	7.1 Die Herausforderungen bei der Quantifizierung des Community-Erfolgs	56
	7.2 Key Performance Indicators (KPIs)	57
	7.3 Verfolge das Engagement der Mitglieder	59
	7.4 Passe die Strategie auf Basis deiner Analyse an	61
8	Finde die richtige PLATTFORM	63
	8.1 Soziale Netzwerke vs. eigene Plattformen	63
	8.2 Stelle Benutzerfreundlichkeit auf eigenen Plattformen sicher	67
9	Chancen und Ausblick DIE COMMUNITY-REISE	70
	9.1 Die Wirkung von Online-Communities	70
	9.2 Setze die Community-Reise fort	71
	Die Autorin TANJA LAUB	74