

# Vom Umgang mit Kunden, Fans und Trollen

Infoabend Community Management (VHS, 17.06.19)

Stefan Evertz, Cortex digital (Frankfurt am Main)

Twitter: @hirnrinde



# Ich bin...

## **Stefan Evertz**

Berater für digitale Kommunikation & Tool-Lotse, Cortex digital (Frankfurt)

- Digitale Strategie (inkl. Community Management)
- Social Media Monitoring (Tool-Auswahl, Setup & Reporting)
- BarCamps (Organisation & Moderation)
  
- Prüfer & Vorsitzender Prüfungsausschuss BVCM
- Lehrauftrag Master-Studiengang „Content Strategy“ (FH Graz)
- Buchautor („Analysiere das Web“, Haufe, 2018)

# Ablauf

- Community?
- Rolle Community Manager & Berufsbild
- Gutes & weniger gutes Community Management
- Analysen & Tools
- In der Krise

# Community

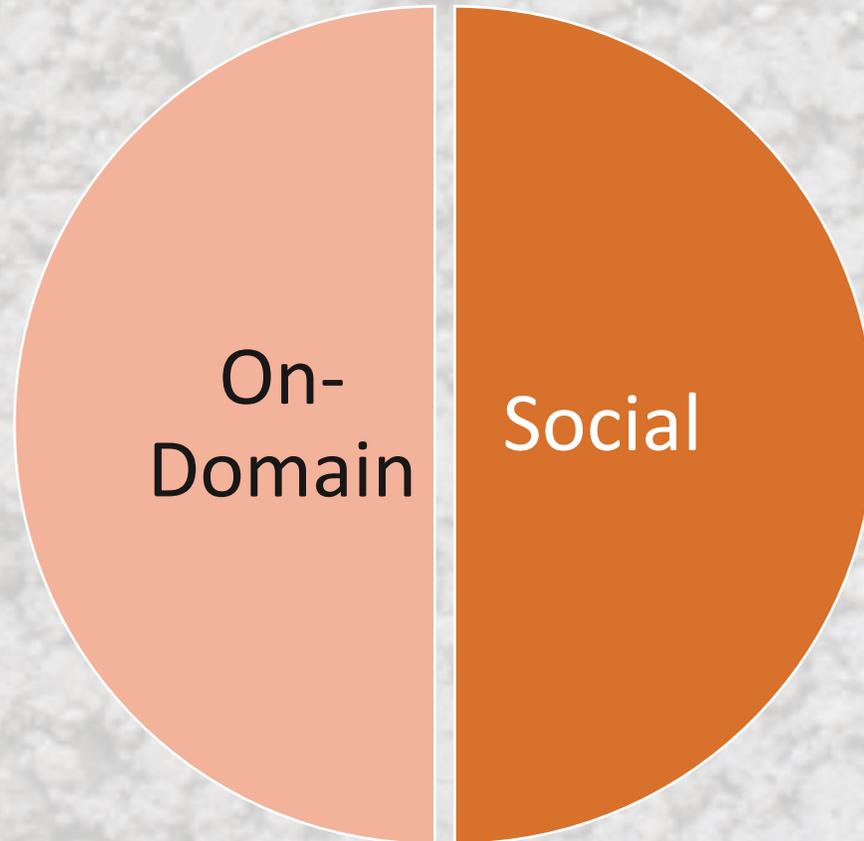
An aerial, high-angle photograph of a large group of people in a brightly lit room, likely a conference or networking event. The people are seated at numerous round tables, some of which are covered with white tablecloths and have plates of food and glasses on them. The individuals are dressed in business casual attire, and the overall atmosphere appears to be one of active social interaction and professional networking.

- Märkte sind Gespräche (Cluetrain-Manifest, 1999)
- Nicht nur „Online-Community“
- Nicht nur Facebook-Fans oder Twitter-Follower
- Gemeinde / Gemeinschaft mit gemeinsamem Fokus (regional, Themen)

# Communities

- Social Media (Facebook, Twitter, Instagram)
- Kunden / Service
- Themenforen
- Nicht zu vergessen: Events

# Communities



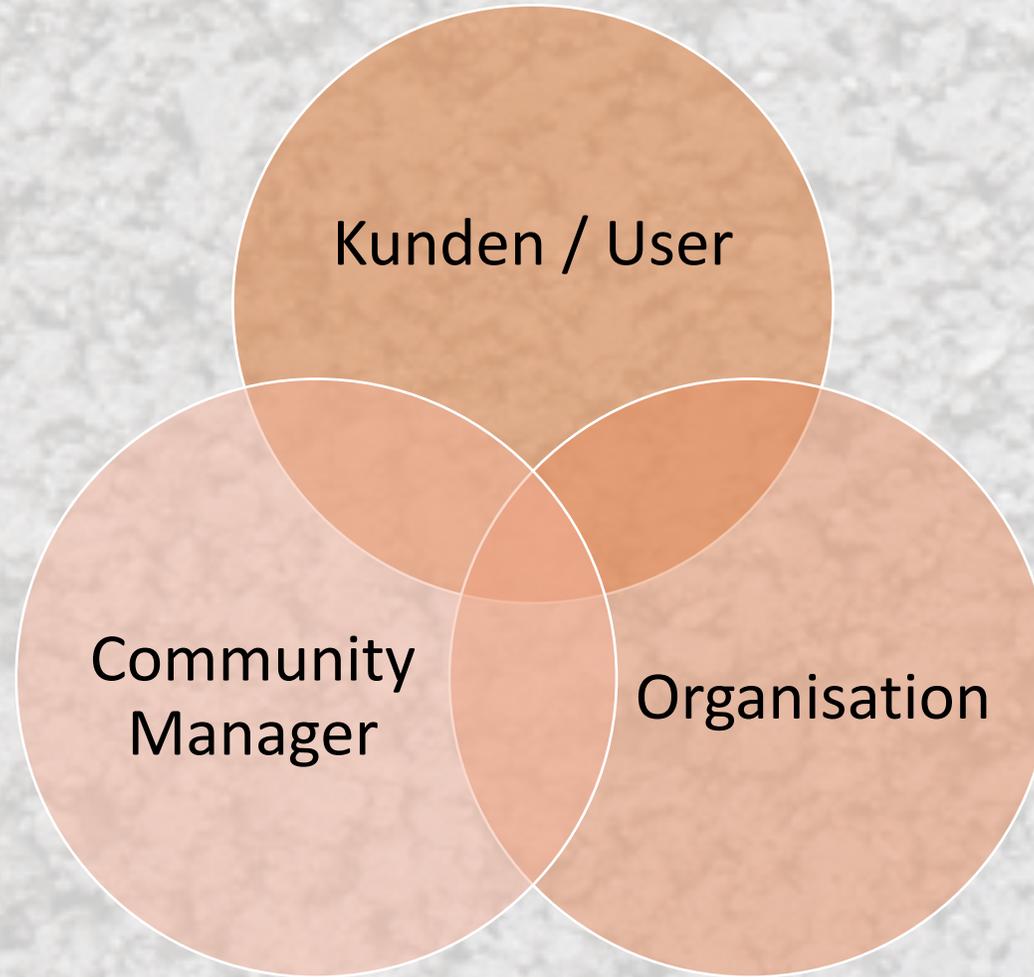
# (Corporate) Community Manager

- hat als Kernaufgabe den direkten Dialog mit den Stakeholdern des Unternehmens online.
- ist Gesicht und Markenbotschafter des Unternehmens und gleichzeitig das Sprachrohr der Kunden.
- ist verantwortlich für die Moderation der Unternehmensplattform(en) und steht in Zeiten der Krisenkommunikation an vorderster Front.
- kümmert sich zur Aktivierung der Community um die Produktion von Inhalten und teilweise auch um die Organisation und Durchführung von Events on- und offline.
- hat auf strategischer Ebene die Weiterentwicklung und Aktivierung der Community fest im Blick und weiß jederzeit, wie die Stimmung gerade ist.
- kann perspektivisch die Leitung eines Teams übernehmen.

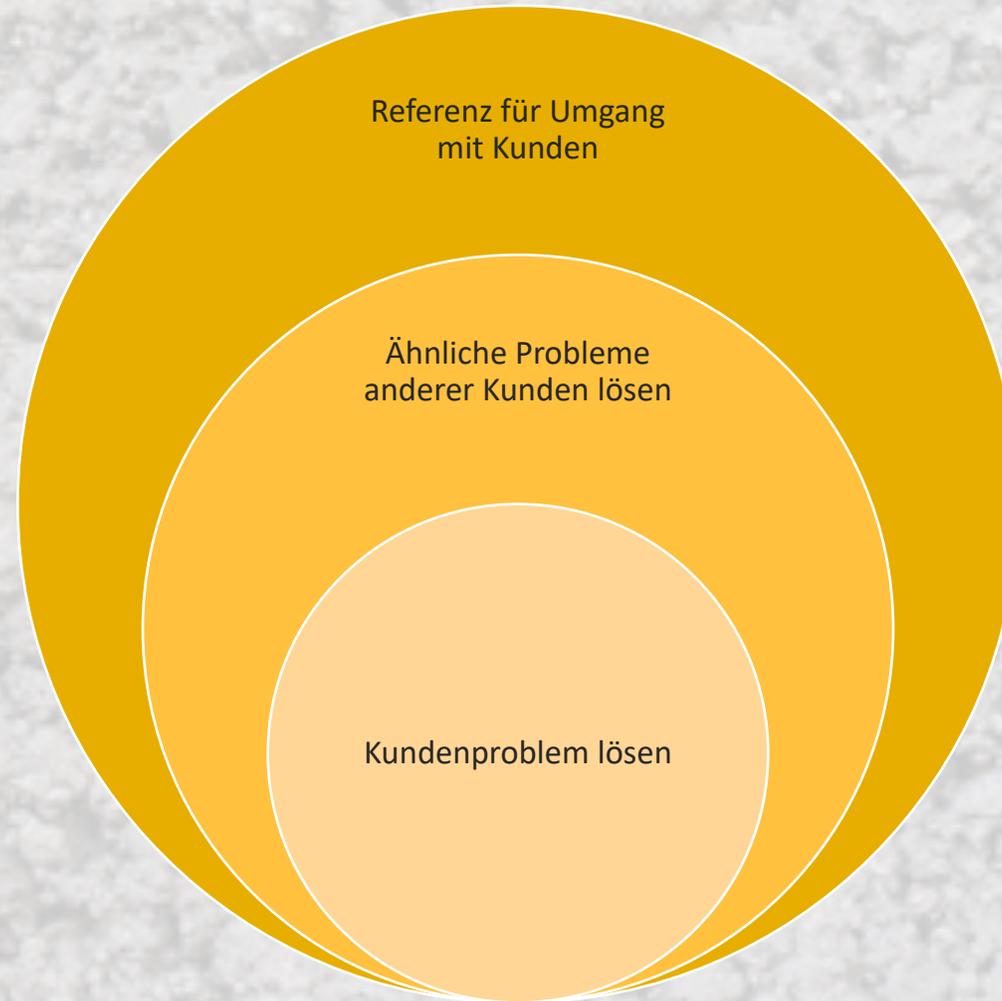
# Social Media Manager

- hat den Fokus darauf, den übergeordneten, strategischen Rahmen für das Social-Media-Engagement seines Unternehmens zu schaffen und diesen kontinuierlich weiterzuentwickeln.
- kümmert sich sowohl um den internen Rahmen, wie zum Beispiel die Prozesse im Unternehmen, als auch um den externen Rahmen, wie beispielsweise die Auswahl der Plattformen.
- ist Dreh- und Angelpunkt des Social-Media-Engagements.
- bildet die Schnittstelle in alle beteiligten Abteilungen.
- plant, koordiniert, begleitet und überprüft unternehmensweit sämtliche Maßnahmen, die im Rahmen der Social-Media-Strategie notwendig sind.

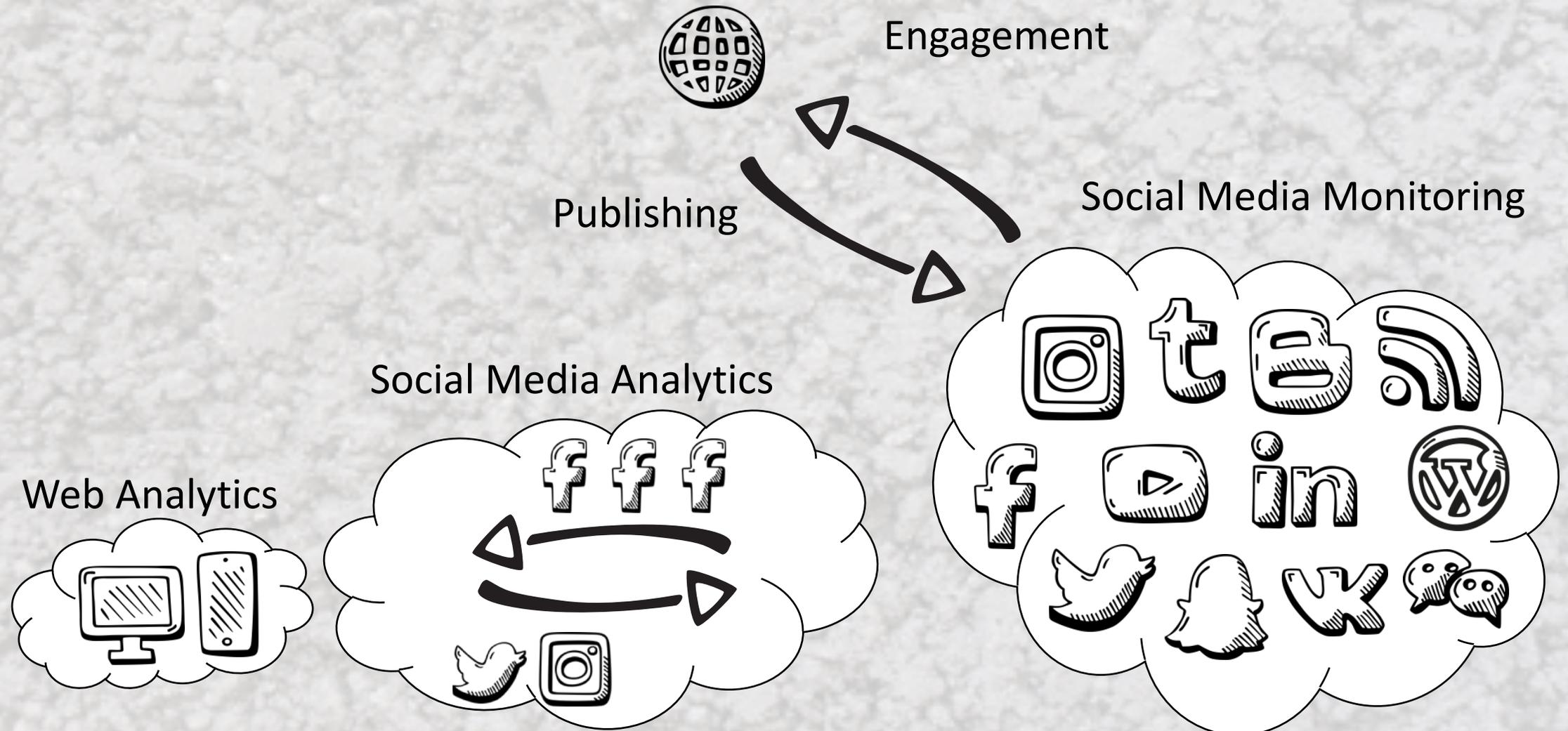
# Ohne Schnittstelle geht es nicht



# 3 Gründe für öffentlichen Kundenservice



# Arbeitsfelder Web-Analyse



# Toolauswahl: Ab wann?

- Zeitaufwand, z. B. für Beantwortung, Abstimmung und Auswertung
- Reaktionszeit (Service, KPI)
- Komplexität und Fehleranfälligkeit, z. B. bei der Abstimmung
- Dokumentation erforderlich?
  
- Generell gilt: Messen und erfassen
  - Basis für Toolentscheidungen
  - Änderungen Stellenzuschnitte

# Shitstorm?

- „When the shit hits the fan...“
- Ein (negativer) Kommentar ist noch kein Shitstorm
- Ein paar (negative) Kommentare...
- Mögliche Schwelle: Ab 1000

# Motive der Trolle

- Langeweile, Suche nach Aufmerksamkeit, Rache
- Spaß und Unterhaltung
- Wunsch, der Community möglichst großen Schaden zuzufügen.

# Tipps für die Krise

- Ruhig bleiben
- Zentrale Infos bereitstellen
- Zuhören
- Ernst nehmen
- Mediengerecht reagieren / antworten

# Danke! Fragen?

## Stefan Evertz

Berater für digitale Kommunikation, Cortex digital (Frankfurt)

- Mail: [stefan.evertz@cortexdigital.de](mailto:stefan.evertz@cortexdigital.de)
- Twitter: [@hirnrinde](https://twitter.com/hirnrinde)
- Web: [cortexdigital.de](http://cortexdigital.de) / [communityseminare.de](http://communityseminare.de)
- Digitale Strategie & Community Management
- Social Media Monitoring (Toolauswahl, Setup, Reporting)
- BarCamp (Organisation / Moderation)