



State of Community Management 2021

Mit zeitgemäßen Strategien
zu mehr Dialog,
Interaktion und Bindung

A portrait of a woman with short, wavy brown hair, wearing a dark blue zip-up jacket. She is resting her chin on her right hand and looking thoughtfully towards the camera. The background is a blurred indoor setting with large windows.

Been there
done that...

Vivian Pein


Kommunikationsvorstand BVCM

Senior Community & Social Media
Managerin

Autorin, Dozentin,



**Hört auf Eure Arbeit in
Fanzahlen und
Engagement
zu messen!**

A photograph of a wooden bridge with a metal mesh railing. A stuffed rabbit with orange fur and white inner ears is perched on the railing. The background shows a body of water and a blue sky with white clouds. A dark blue semi-transparent rectangle is overlaid on the center of the image, containing white text.

**Gutes Community
Management bringt die
Bedürfnisse der Community
strategisch mit den Zielen
des Gastgebers zusammen**

#1 Schaffe interne Relevanz



A man in a white shirt and red tie is sitting at a desk. In front of him is a vintage beige computer monitor displaying a blue and black geometric pattern, and a matching beige keyboard. The background shows office cubicles with wooden frames.

**Welchen Beitrag leistet
die Community zu den
Unternehmenszielen?**

→ <https://bit.ly/3oLzREZ>

Gewinnmaximierung

Umsatzsteigerung

Kostensenkung
Erhöhung Produktivität

Handlungautonomie

Unternehmensziele

Kundenbindung

Kundengewinnung

Verbesserung von
Prozessen

Mit-
arbeiter-
gewinnung

Mit-
arbeiter-
bindung

Akzeptanz
Öffentlich-
keit

Finanzier-
ung

Ziel der Community

Kunden sollen in der
Community
miteinander diskutieren

Kunden sollen zeigen,
was man mit den
Produkten machen
kann

Kunden sollen Kunden
Servicefragen in hoher
Qualität beantworten

Kunden sollen
Erfahrungsberichte
schreiben

Community Ziele (Beispiel)


Welches Verhalten muss die Community zeigen, damit ich mein Ziel erreiche? Ziel hier: Kundenbindung

#2 Habe eine Raison d'être






**DEINE Community
interessiert
niemanden!**

A woman's face is visible inside a robot head, which is constructed from various mechanical parts like gears, pistons, and a light bulb for a head. The robot is set against a background of a brick wall and a building with many windows.

**Wie kann ich das Leben
meiner Community
Mitglieder ein Stück
besser machen?**

- 
- **Arbeite mit Personas**
 - **Erstelle eine Empathy Map!**

→ <https://bit.ly/3oLzREZ>

#3

Identifikation schafft Bindung





**Die Gretchenfrage:
Are thy like me?
Will they like me?**

- 
- Fokus! Je nischer, desto besser

Wenn Boomer-Chef versucht, auf Tiktok Herr Mittelstand zu sein & lustige Erklär-videos zur Photovoltaikanlage macht.



agentur_boomer • Following ...

agentur_boomer Eine Minute Solar
1d

bosch B2B-Bernhard ist der best case auf Tiktok und freut sich schon auf 3 Minuten Bördelmaschinen-Transitions.
1d 5 likes Reply

kopfkindchen @artursze Wir brauchen mehr Solar-Ads!
1d 2 likes Reply
View replies (1)

d0minikus Snackable Content für

Liked by dianariemer.de and 1,113 others
1 DAY AGO

Add a comment... Post

Eltern.de
1. November um 11:42 ·

Immer müde? Stimmt nicht. Die Mütter, die die Brigitte Kolleginnen kennen, können nicht nur am längsten tanzen, trinken und lachen, sondern auch am intensivsten. Warum, erklären sie hier 😊 Und wie wild feiert ihr?



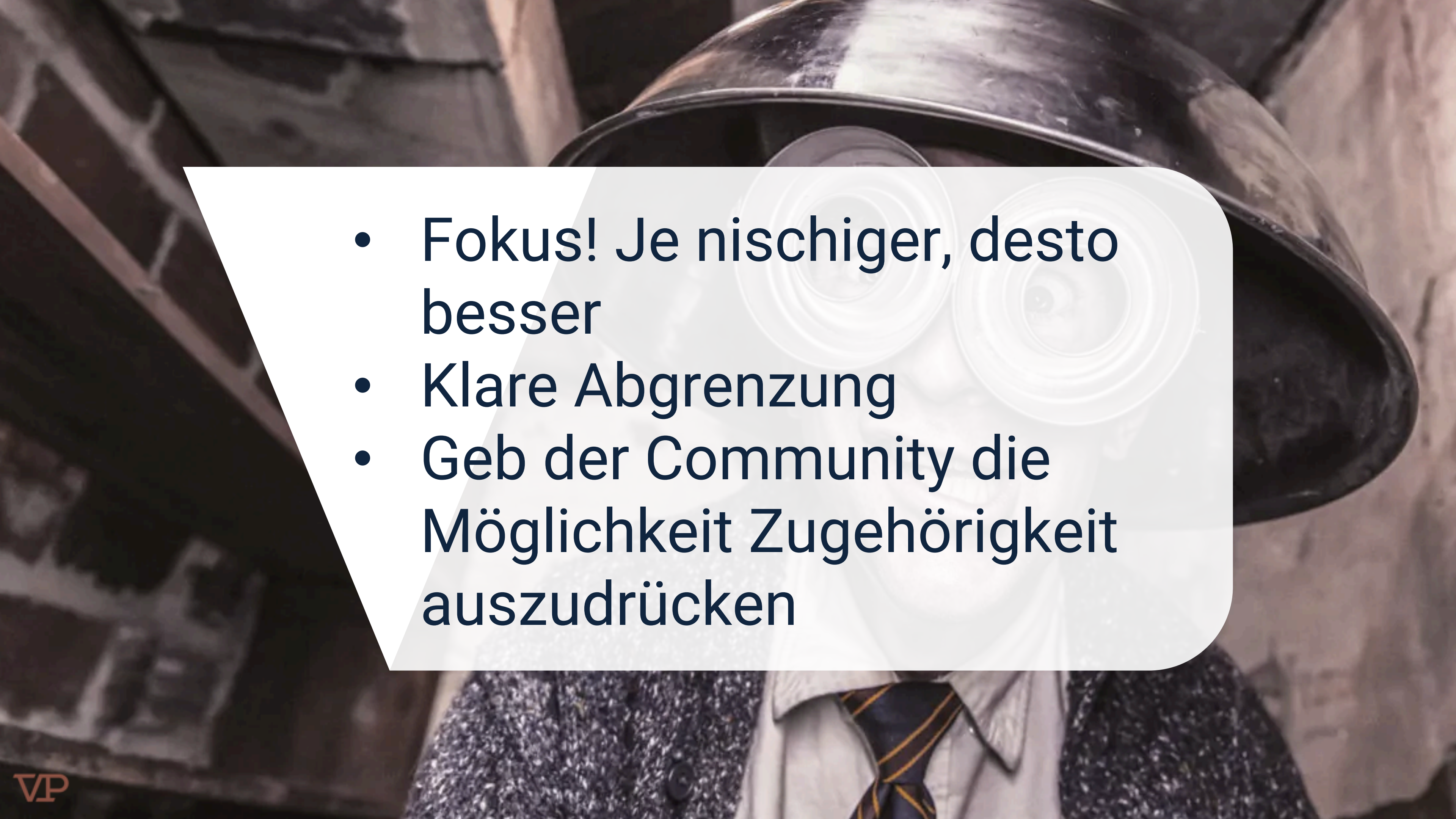
BRIGITTE.DE

Fünf Gründe, warum Mütter am härtesten feiern können

Immer müde? Stimmt nicht. Die Mütter, die wir kennen, können nicht nur...

1.199

2.226 Kommentare 554 Mal geteilt

- 
- Fokus! Je nischer, desto besser
 - Klare Abgrenzung
 - Geb der Community die Möglichkeit Zugehörigkeit auszudrücken

#3 Interaktion durch Motivation



Selbstdarstellung /
Anerkennung

Identifikation /
Zugehörigkeit

Kontakte /
Kommunikation

Wissen /
Selbstverbesserung

Kollaboration /
Purpose

Entertainment

Behind every
successful
women is
herself.



global_digital_wome • Following ...

stephanie_ffm 👍❤️
5d 3 likes Reply
— Hide replies

global_digital_women
@stephanie_ffm ❤️👏
5d Reply

amber_riedl and a group of
friends supporting her! 🙌
5d 3 likes Reply
— Hide replies

global_digital_women
@defender_girl yes ❤️

👍 💬 📍
Liked by tijen.onaran and 1,122 others
5 DAYS AGO

Add a comment... Post



Behind every
successful
women is
herself.



global_digital_wome • Following ...

stephanie_ffm 👍❤️
5d 3 likes Reply
— Hide replies

global_digital_women
@stephanie_ffm ❤️👏
5d Reply

amber_riedl and a group of
friends supporting her! 🙌
5d 3 likes Reply
— Hide replies

global_digital_women
@defender_girl yes ❤️

👍💬📌
Liked by tijen.onaran and 1,122 others
5 DAYS AGO

Add a comment... Post



instagram • Following
Bangkok, Thailand

instagram Here's a lit
thought.
🔍

Meet British shorthair El
shorthair Chin (@toasted
two princes who are (cle
breakfast ready.

#WeeklyFluff

Photos by @toasted_elv

5w

gianna.sends Do I have
Be honest

5w 617 likes Reply

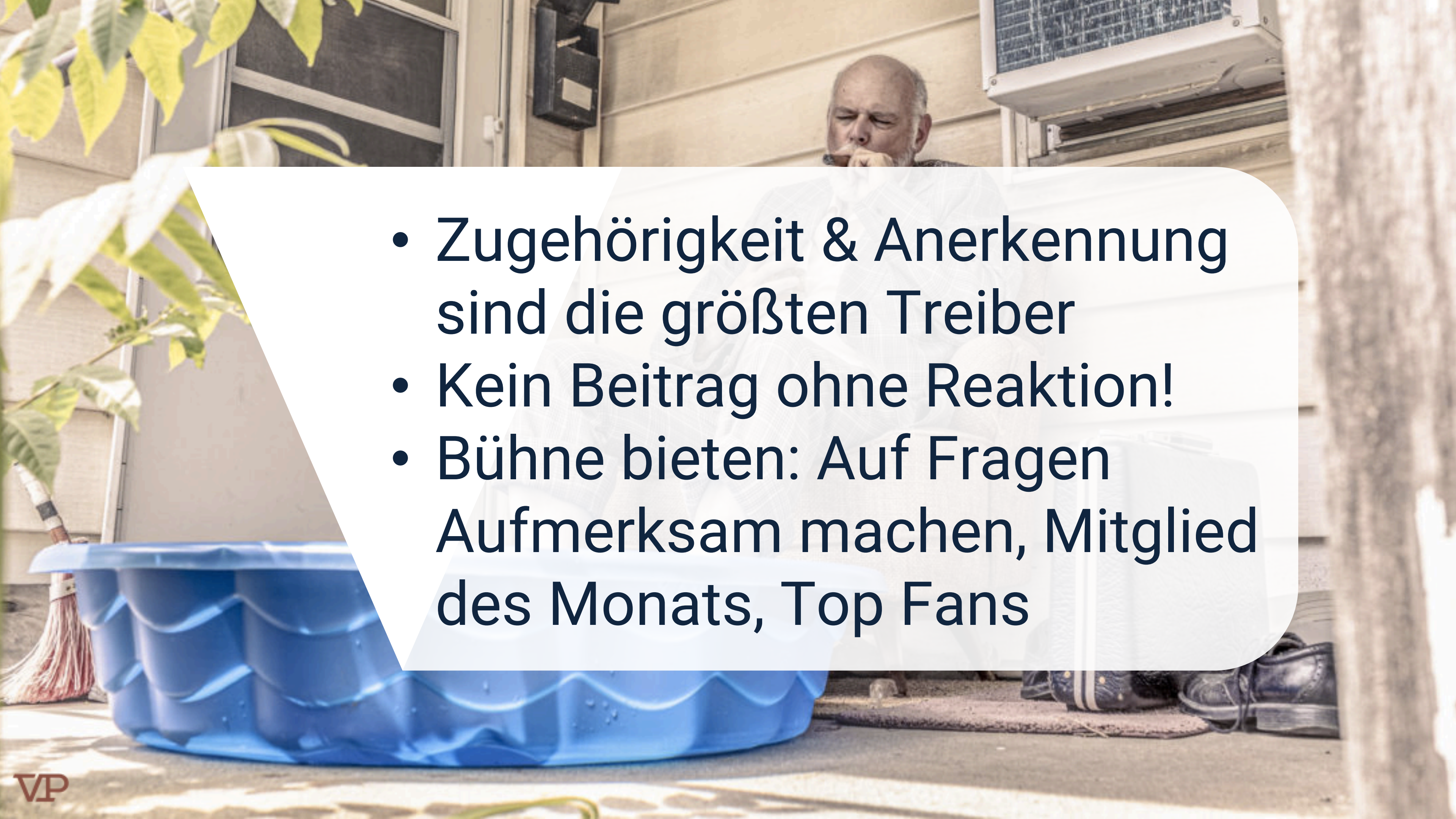
— View replies (13)

👍💬📌

1,155,315 likes

NOVEMBER 6

Add a comment...

- 
- Zugehörigkeit & Anerkennung sind die größten Treiber
 - Kein Beitrag ohne Reaktion!
 - Bühne bieten: Auf Fragen aufmerksam machen, Mitglied des Monats, Top Fans

#4 Sicherheit für Interaktion



- 
- A close-up of a cat's face, looking directly at the camera. The cat has dark fur with light-colored eyes. It is wearing a white collared shirt and a blue and white striped tie. The background is a blurred office interior with wooden paneling and a potted plant.
- Regeln aufstellen und konsequent durchsetzen.



Der Postillon

August 5, 2019 ·

Ja, wo kommt er her, dieser Hass?

#BILDloeschen

05.08.2019 - 12:25 UHR · AKTUELLE NACHRICHTEN

Hetze in den Kommentaren

WARUM TUT Facebook NICHT ENDLICH WAS GEGEN DEN HASS?

Was nach
dem JA-Wort


DER-POSTILLON.COM

Zeitung, die regelmäßig gegen Flüchtlinge hetzt, verwundert über Hass auf Flüchtlinge



Bild +



- 
- Regeln aufstellen und konsequent durchsetzen.
→ <https://bit.ly/3mhh5DV>
 - Das Community Management gibt das Niveau vor.

#5

Verantwortung für Autonomie



- 
- A person wearing a grey suit and blue shoes is sitting on a wooden chair. A white text box with rounded corners is overlaid on the image, containing a bullet point. The background is a light-colored wall and a wooden floor.
- Community wo immer es geht mit einbeziehen

Was genau ist eine einseitige Kommunikation (nicht erwünscht!)?
- Ein Beitrag, der z.B. auf einen Post verweist oder einfach nur einen Gedanken mitteilt. Nutze dafür lieber dein privates Profil!

Was ist eine Diskussionsgrundlage (gewünscht)?
- Stoff für Diskussionen! Fragen zu deiner Website, deiner Idee, deinen Herausforderungen.. Diskussionspunkte, die unsere Businesses betreffen. Also alles, was uns als Unternehmer gemeinsam nach vorne bringt. Wenn du dafür einen Beitrag / eine Website verlinken musst, ist das völlig ok (z.B. wenn du Feedback zu deinem Shop usw. benötigst). Affiliate Links sind in Antworten (wenn sie denn sinnvoll sind) auch erlaubt. Warum nicht?!

Bei Verstoß gegen diese eine Regel werden die Posts gelöscht und Mitglieder ohne Vorwarnung wieder aus der Gruppe geworfen. Für Warnschüsse ist leider keine Zeit. Wenn ihr unsicher seid oder euch zu unrecht behandelt fühlt, schreibt mir gerne eine Nachricht oder bewerbt euch danach erneut.

Ausserdem werden seit einigen Monaten keine Page-Profile mehr zugelassen. Hier sollen sich Menschen austauschen, keine Brands.

Ich hoffe diese einfache Regel ist im Sinne des Großteils der Community. Wenn nicht, lasst uns gerne hier darüber diskutieren



33

2 comments

Like

Comment




Absolut sinnvolle Regel



Like · Reply · 37 w


2



- 
- A person wearing a grey suit is sitting on a modern wooden chair. One of their blue leather shoes is on the floor next to the chair. A white semi-transparent box with rounded corners is overlaid on the image, containing a bulleted list.
- Community wo immer es geht mit einbeziehen
 - Bei Kritik fragen: Was ist Dein Lösungsvorschlag?
 - Vorschläge umsetzen oder erklären warum dies nicht geht

#5 Denk an Dich!



- 
- Lasse negative Gefühle raus
 - Suche Dir Deine Community

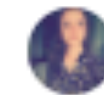


freudmich • [Follow](#)
Frankfurt, Germany



freudmich just sayin 🧐

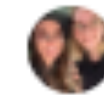
73w



kleines_kaempferchen
[@berninold](#) 🤔🤔🤔



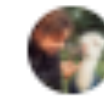
73w 3 likes Reply



onedayiwanttobefreebird
Hahaha



73w 2 likes Reply



meinealpakasundich
[@daniel_b_93](#)



878 likes

JUNE 1, 2019

Add a comment...

[Post](#)

A child is shown from the back, wearing a red hood with a yellow mask featuring a single eye and a red cape. They are pointing their right index finger forward. The background is a red brick wall with arched windows.

**Heldenhaftes
Community
Management
startet mit Dir!**

Danke!

Vivian Pein

v@vivianpein.de

Twitter @vivianpein

LinkedIn / XING

