



State of Community Management 2021

Mit zeitgemäßen Strategien
zu mehr Dialog,
Interaktion und Bindung

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!**



**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 computer monitor displaying a blue screen with a black triangle. A keyboard is visible on the desk. The background shows a window with a view of a building.

**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



A person in a robot costume is the central focus, with a large blue overlay containing white text. The robot has a white spherical head and a dark grey body with various ports and sensors. The background shows a brick wall and a building with windows.

**DEINE Community
interessiert
niemanden!**



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

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

→ <https://bit.ly/3oLzREZ>

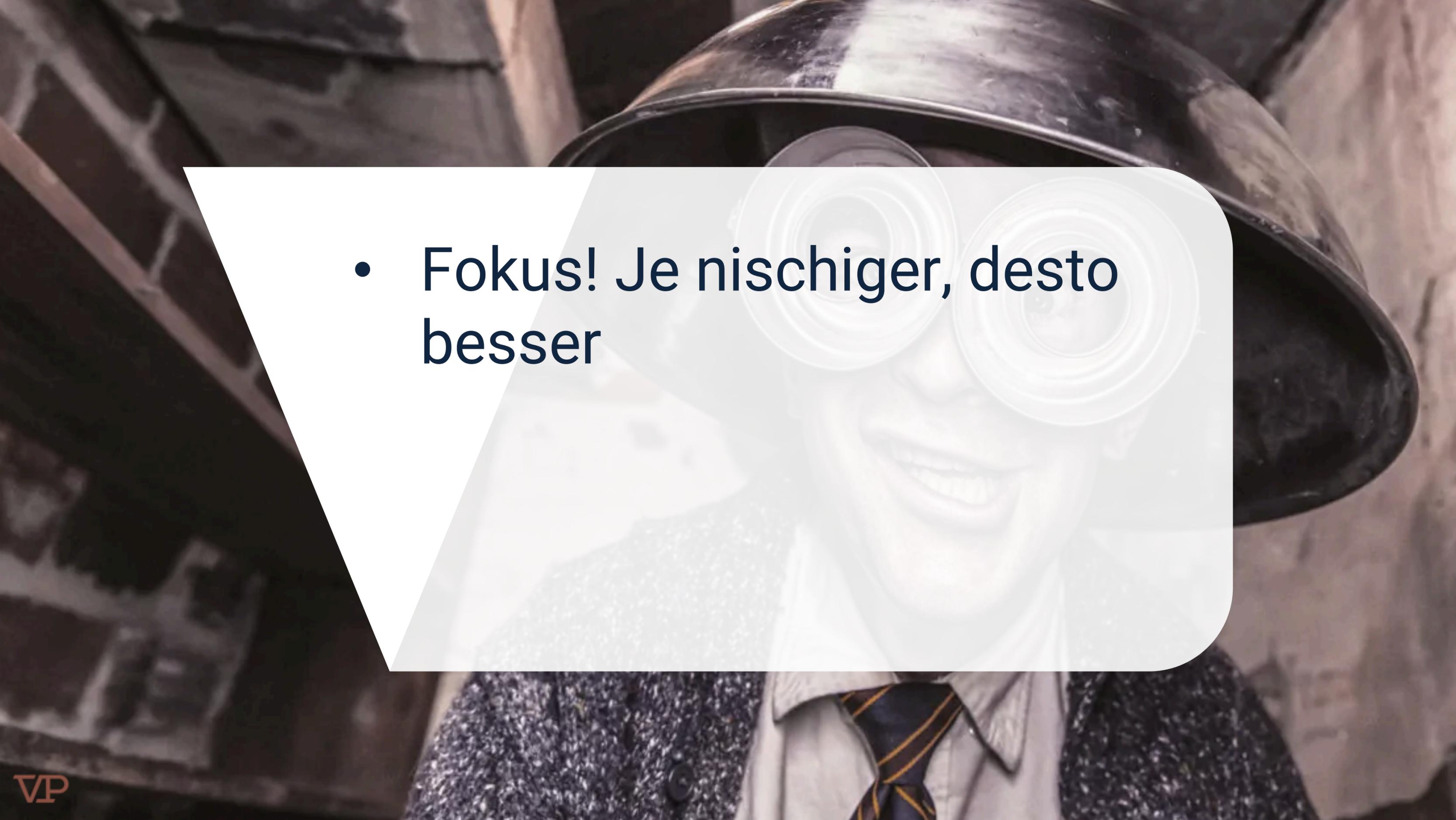
#3

**Identifikation
schafft
Bindung**



A person wearing a dark suit jacket, a light-colored dress shirt, and a striped tie is looking upwards. In the foreground, a large, shiny, metallic dome structure, possibly a light fixture or a piece of industrial equipment, is visible. The background shows a stone wall and a wooden beam.

**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 Erklärvideos 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

E 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?



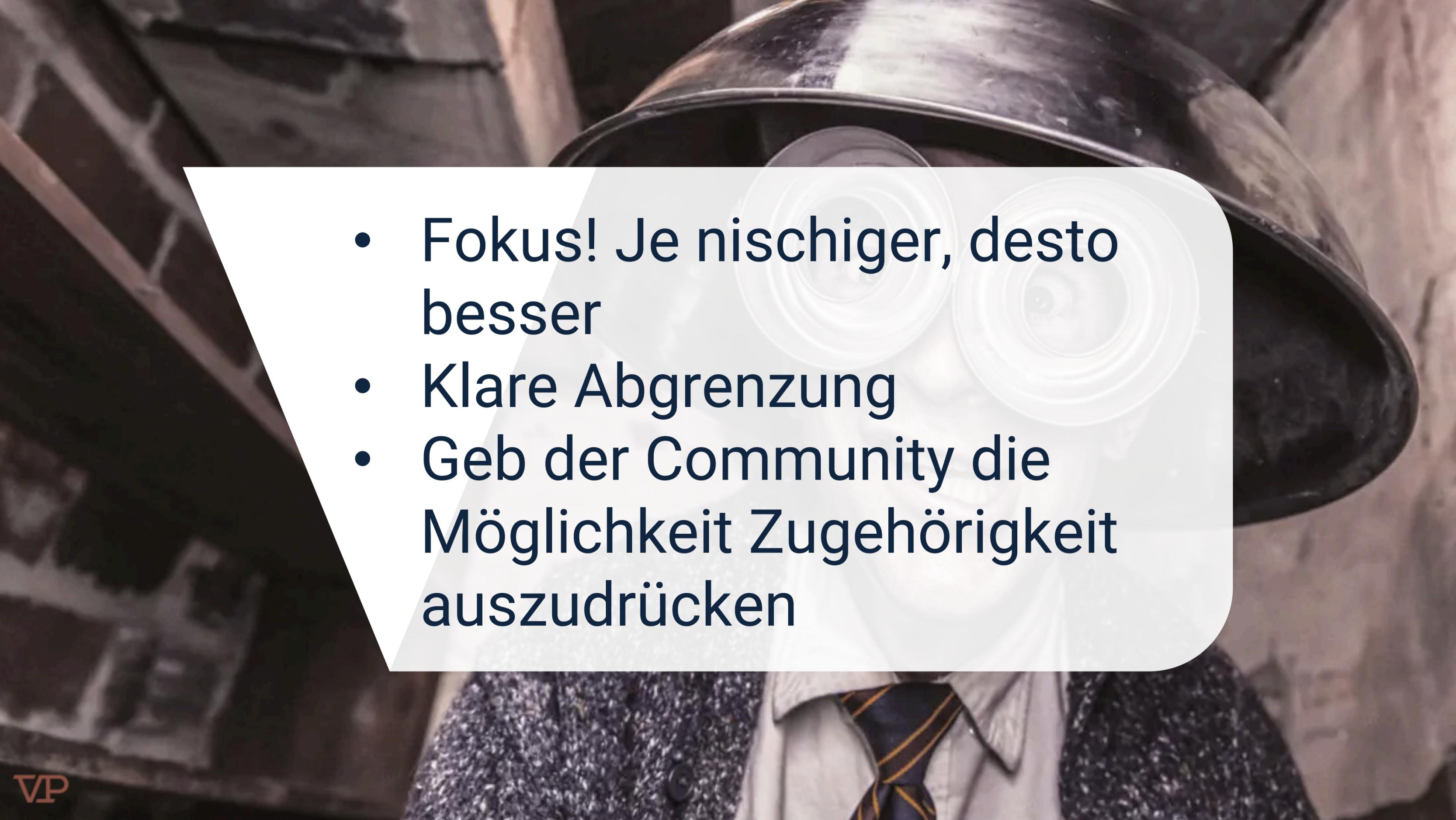
BRIGITTE.DE

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

- 
- A person wearing a light-colored suit jacket, a white shirt, and a dark tie with yellow and blue stripes is looking through the viewfinder of a camera. The camera's lens and viewfinder are prominent in the foreground, creating a circular frame around the person's face. The background is a blurred stone wall.
- 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.

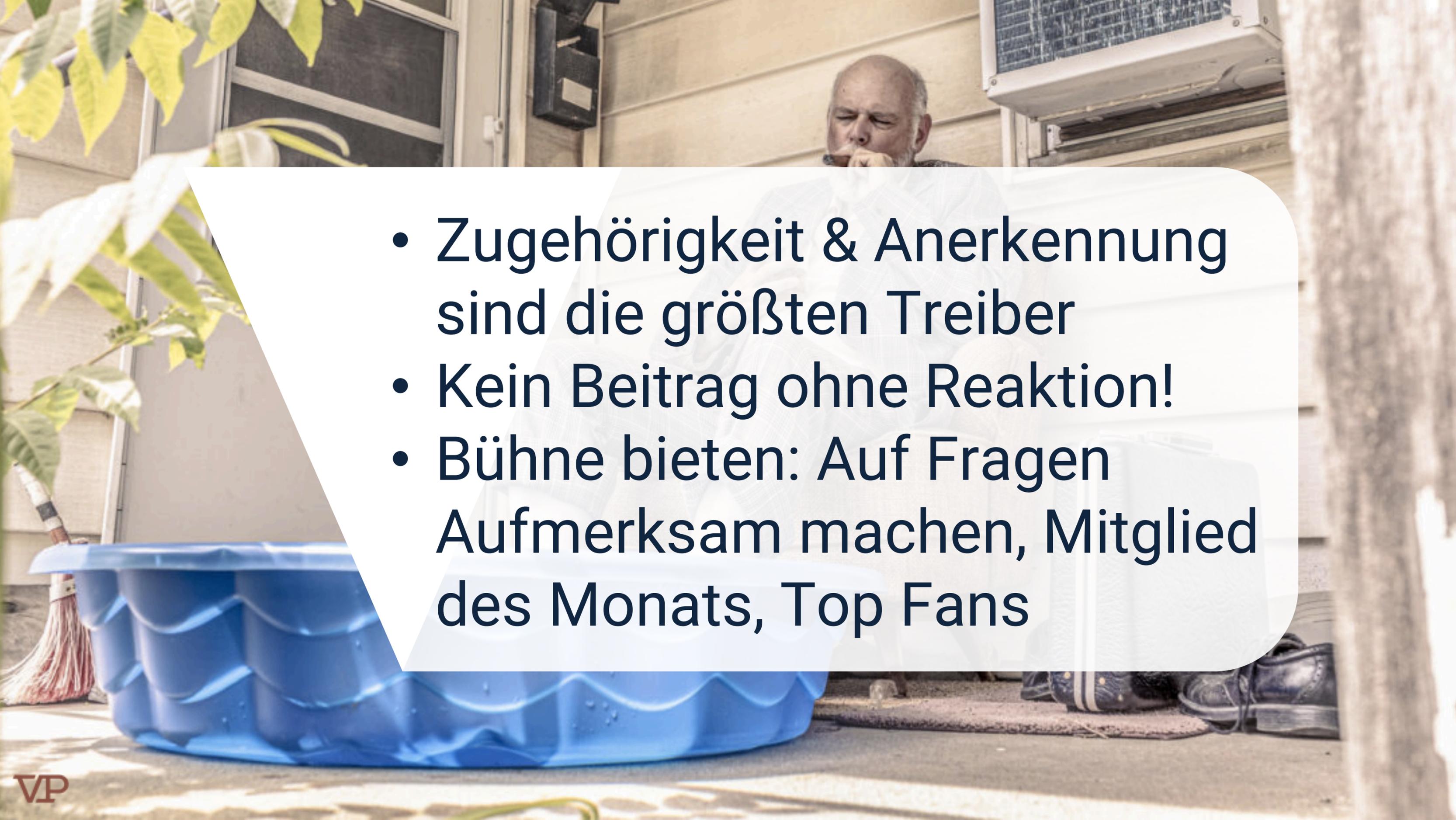
#WeeklyFluff

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**



- 
- Regeln aufstellen und konsequent durchsetzen.



Der Postillon ✓

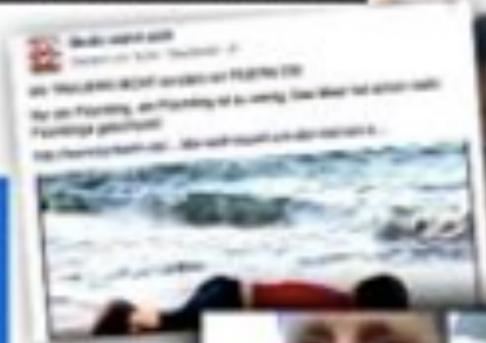
August 5, 2019 · 🌐

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



Bild +



DER-POSTILLON.COM

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

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

#5

Verantwortung
für
Autonomie



- 
- **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 photograph of a person in a grey suit sitting on a wooden chair. The person's legs are crossed, and a blue shoe is on the floor next to them. A white rounded rectangle is overlaid on the image, containing a list of three bullet points.
- 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

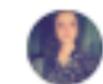


freudmich • Follow
Frankfurt, Germany



freudmich just sayin 🧐

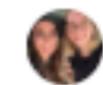
73w



kleines_kaempferchen
@berninold 🤔🤔🤔



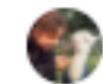
73w 3 likes Reply



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 hooded mask with yellow eye cutouts and a yellow tank top. A red cape is draped over their shoulders. The child's right arm is extended, pointing their index finger towards the left. The background is a red brick wall with a dark doorway. A dark blue semi-transparent box is overlaid on the left side of the image, containing white text.

**Heldenhaftes
Community
Management
startet mit Dir!**

Danke!

Vivian Pein

v@vivianpein.de

Twitter @vivianpein

LinkedIn / XING

