

7 Regeln für erfolgreiches Community-Management.

„Content is King“, aber „Dialogue is Queen“: Erst der direkte Dialog mit den Menschen macht soziale Medien richtig „social“ und bietet die Chance, Kunden zu echten Fans zu machen.

Zum Aufhängen, Merken, Teilen: Diese sieben Regeln sind ein Muss für jedes Social Media-Team.

1. #behuman

Konsumenten wollen lieber mit einem Menschen in den Dialog treten und nicht mit einer Maschine. Eine persönliche Anrede und Grußformel sorgen für Nähe. Besonders auf die Individualität der Antwort kommt es an – standardisierte Textbausteine sind zu vermeiden.

2. #berespectful

Versetzen Sie sich in die Lage des Konsumenten. Gerade bei Beschwerden muss die Antwort immer höflich und sachlich bleiben – auch wenn der Kunde im Unrecht ist. Schuldzuweisungen oder Sarkasmus helfen nicht weiter – ein respektvoller Dialog auf Augenhöhe wirkt deeskalierend und vermittelt den Mitlesenden: Kunden werden ernst genommen.

3. #behonest

Versprechungen, die nicht eingehalten werden können, oder das Wecken von falschen Erwartungen führen schnell zu Unmut in der Community. Eigene Fehler einzugestehen, ist völlig in Ordnung und wird schneller verziehen als Vertuschungsversuche oder Ausreden.

4. #begenuine

Um authentisch und glaubwürdig zu sein, sollten die Sprache und Tonalität zur jeweiligen Marke passen. Der Community-Manager muss die Wünsche und Bedürfnisse der Zielgruppe gut kennen und bedienen.

5. #besocial

Jeder Social Media-Kanal hat einen eigenen Duktus. Eine förmliche Sprache und die Anrede per Sie sind auf Instagram eher fehl am Platz. Antworten Sie auch auf neutrale und positive Kommentare: Hier geht es darum, die Fans zum Schmunzeln zu bringen, indem humorvoll mit einem Augenzwinkern reagiert wird.

6. #bethorough

Jede Antwort immer präzise auf Korrektheit und Vollständigkeit prüfen. Wurde auf alle Punkte lösungsorientiert eingegangen? Neben der inhaltlichen Sorgfalt dürfen Rechtschreibung und Grammatik nicht vernachlässigt werden.

7. #befast

Es wird immer Anfragen geben, die eine Rücksprache mit anderen Abteilungen erfordern. Eindeutig definierte Abstimmungsprozesse helfen, um ein schnelles Handeln zu gewährleisten. Ein professionelles Social Media Tool unterstützt Sie dabei, das Community-Management in Teams effizient zu organisieren.

Noch Fragen?

Björn Janich, Digital Account Director, freut sich auf Ihre Nachricht: bjoern.janich@gkk.de