

COMMUNITY MANAGEMENT

Veröffentlicht am 20. Januar 2026 von Marie

Was ist Community Management?

Community Management beschreibt die aktive Betreuung und den Austausch mit einer Online-Community. Dazu gehört es, Kommentare zu beantworten, Fragen aufzugreifen und den Dialog zwischen Marke und Nutzern zu fördern – zum Beispiel auf Social Media oder in Foren.

Beispiel:

Ein Unternehmen postet regelmäßig auf Instagram. Unter den Beiträgen stellen Nutzer Fragen oder geben Feedback. Das Community Management sorgt dafür, dass zeitnah geantwortet wird und Gespräche freundlich und professionell geführt werden.

Worauf es ankommt:

Wichtig sind schnelle Reaktionen, ein respektvoller Umgangston und eine klare Kommunikationslinie. Ziel ist es, Vertrauen aufzubauen und die Community langfristig an die Marke zu binden.

Wichtig:

Gutes Community Management stärkt die Markenwahrnehmung und kann aus Followern echte Fans machen. Ignorierte oder schlecht moderierte Kommentare wirken dagegen schnell unprofessionell.