

Community Management in Social Media

So führst du erfolgreich den Dialog mit deiner Community und händelst Shitstorms

Community Management ist eine der wichtigsten Aufgaben im Social-Media-Marketing und dient nachhaltig dem Markenaufbau und Unternehmenserfolg. In diesem Webinar trainierst du, auf Kommentare, Direct Messages oder Reactions plattform- und markenkonform zu reagieren. Du wirst befähigt mit "Shitstorms" umzugehen und lernst, wie eine Social Media Community aufgebaut und langfristig erfolgreich betreut wird. Das Webinar ist praxisnah und interaktiv anhand von Best Cases und Praxisbeispielen aus dem Community Management aufgebaut.

Inhalte

Grundlagen

- Relevanz von Communities und Community Management: Vorteile und Nutzen für Unternehmen.
- Was ist eine Community und wann sind Fans und Follower auf Social Media wirklich eine Community?
- Arten von Community Management (proaktiv vs.reaktiv).
- Mindset: Welche Haltung gegenüber deiner Community führt dein Unternehmen zu Erfolg?

Live-Online-Training

Strategie

- Ziele: Wie du Ziele für dein Community Management formulierst und den "Sweet spot" deiner Marke & potenzieller Community verstehst.
- Tonalität und eigene Social-Media-Persönlichkeit: Definieren, wie die eigene Marke im Austausch mit der Community klingen soll.
- Set-up/Organisation: Ressourcen, Recht & Organisation, Aufgaben & Verantwortungsbereiche im Community Management, Skillset von Community Manager:innen.

Umsetzung

- Dialog starten: Der richtige Content zur richtigen Zeit für die richtige Zielgruppe.
- Community-Charaktere erkennen und wissen, wie man mit ihnen umgeht.
- Interaktionsmöglichkeiten kennen und nutzen.
- Wie man einen passenden Dialog führt.
- Community sicher gestalten: Code of Conduct und Community Guidelines entwickeln, Umgang mit Kritik und Trollen.
- Erfolg messen.

Sonderfall Shitstorm

- Grundlagen: Wann ist ein Shitstorm ein Shitstorm?
- Goldene Regeln für Shitstorm Management: Welche Fehler sollte ich vermeiden und worauf sollte ich beim Handling des Shitstorms unbedingt achten?
- Workflow-Beispiel eines echten Shitstorms, Learnings für deine nächste Kommunikationskrise auf Social Media.

Lernumgebung

In deiner Online-Lernumgebung findest du nach deiner Anmeldung nützliche Informationen, Downloads und Extra-Services zu dieser Qualifizierungsmaßnahme.

Dein Nutzen

- Du kannst Ziele für das Community Management entsprechend deiner eigenen Unternehmensziele definieren.
- Du bist in der Lage, auf unterschiedliche Anfragen aus der Community plattform- und markenkonform zu reagieren und kennst die Faktoren, die für den Erfolg ausschlaggebend sind.
- Du erhältst einen Überblick, welchen Verantwortungsbereich ein:e Community Manager:in umfasst und welche Skills er:sie dafür benötigt.

- Du bekommst nützliche Tipps und Tricks aus der Praxis, die sich in deinem operativen Alltag direkt und unkompliziert umsetzen lassen.
- Du bist in der Lage, einen Shitstorm bestmöglich zu steuern und zu überstehen.

Methoden

Trainer:innen-Input, Fall-/Best-Practice-Beispiele, Erfahrungsaustausch, interaktive Übungen auf dem Miro-Board, Vorlagen.

In der Veranstaltung kann folgendes Drittanbieter-Tool eingesetzt werden

Miro

Miro ist ein digitales Whiteboard, auf dem Teilnehmer:innen in Echtzeit zusammenarbeiten können. Ideen, Konzepte und Prozesse können visuell dargestellt und organisiert werden. Auf dem Whiteboard können unter anderem verschiedene Formen, Texte, Bilder, Videos und Dateien hochgeladen werden. Miro ist einfach zu bedienen und erfordert keine zusätzliche Software, da es über den Browser aufgerufen werden kann.

Weitere Informationen sind in der Datenschutzerklärung unter <https://www.haufe-akademie.de/datenschutz> zu finden.

Mehr über Miro:

<https://www.haufe-akademie.de/systemvoraussetzungen/miro>

Teilnehmer:innenkreis

Fach- und Führungskräfte aus (Online-)Marketing, Social Media, PR und Kommunikationsabteilungen, Personalabteilungen, E-Commerce-Teams. Das Webinar richtet sich an alle, die Community Management als Maßnahme zur Loyalisierung ihrer User und Kund:innen auf Social Media neu erschließen oder verbessern wollen sowie sich für Krisenkommunikation und/oder Shitstorms vorbereiten möchten.

Open Badges - Zeige auch digital, was du kannst.

Open Badges sind anerkannte, digitale Teilnahmezertifikate. Diese verifizierbaren Nachweise sind der aktuelle Standard für die Einbindung in Karrierenetzwerken wie z.B. LinkedIn.

Damit zeigst du digital, über welche Kompetenzen du verfügst.

Nach erfolgreichem Abschluss erhältst du von uns ein Open Badge.

Mehr erfahren kannst du unter:

<https://www.haufe-akademie.de/seminare-lehrgaenge/trending-topics/open-badges>



Trainer:innen

Nelly Groß

Im Bereich Coaching & Training habe ich meine Leidenschaft gefunden.

Besonders wichtig ist mir zu

Sarah Sunderbrink

Ich bin Social Media & Influencer Marketing Expertin, Fachbuch-Autorin und Storytelling Enthusiast!

Mein Herz schlägt für Geschichten mit



verstehen, welchen Fragen, Herausforderungen oder Erwartungen die Teilnehmer:innen/Auftraggeber:innen haben. Jede Person bringt ihre eigene Geschichte mit und Lernziele können nur dann gesetzt werden, wenn man den Ausgangspunkt wirklich versteht.

Ich arbeite mit Methoden und Inhalten, die praxisnah sind, alle zum Mitmachen anregen und sich gut in den eigenen Alltag integrieren lassen.



Substanz und Emotionen – seit +12 Jahren schreibe ich Social Media Erfolgsgeschichten auf Agentur- und Unternehmensseite. Als Beraterin, Trainerin & Speakerin bewege ich Marken, Menschen & Communities.

In meinen Workshops möchte ich für die Möglichkeiten von Social Media begeistern – mit Praxisbeispielen, informativem Austausch und interaktiven Übungen. Ich vermittele nicht nur Expertise mit, sondern befähige die Teilnehmenden mit neuem Handwerkszeug gleich am nächsten Tag den Social Media Turbo zu zünden!

Details zur Weiterbildung

Training | Online

ca. 3 Stunden
Zahl der Teilnehmenden begrenzt

Starttermine

22.09.2026

Live-Online
Durchführung
zoom

Modulzeiten

Dienstag, 22.09.2026
09:00 Uhr - 12:00 Uhr

04.12.2026

Live-Online
Durchführung
zoom

Modulzeiten

Freitag, 04.12.2026
09:00 Uhr - 12:00 Uhr

18.02.2027

Live-Online
Durchführung
zoom

Modulzeiten

Donnerstag, 18.02.2027
09:00 Uhr - 12:00 Uhr

Aktuelle Termine und weitere Informationen findest du unter www.haufe-akademie.de/34169

Teilnahmegebühr

€ 440,- zzgl. MwSt.
€ 523,60 inkl. MwSt.

Deine Anmeldemöglichkeiten

Online: www.haufe-akademie.de/34169

E-Mail: anmelden@haufe-akademie.de

Buche deine Weiterbildung einfach und schnell online. Gib sonst bitte unbedingt den Namen des Teilnehmenden und die vollständige Rechnungsanschrift mit Telefonnummer sowie E-Mail-Adresse an.

In unserem Bereich Fragen & Antworten (FAQ) findest du alle Antworten auf die häufigsten Fragen rund um unsere Weiterbildungen:

<https://www.haufe-akademie.de/faqs>

Unsere ausführlichen Teilnahmebedingungen findest du auch im Internet unter www.haufe-akademie.de/agb oder im Gesamtprogramm.

Die vollständigen Datenschutzbestimmungen findest du unter www.haufe-akademie.de/datenschutz.

Haufe Akademie GmbH & Co. KG

Munzinger Straße 9, 79111 Freiburg, www.haufe-akademie.de, Beratung: Tel.: +49 761 595339-00, service@haufe-akademie.de