

# 6 TIPPS – SO BAUEN SIE SICH IHRE ONLINE-COMMUNITY AUF



*Veröffentlicht am 3. Juni 2011 von Theresa*

Wollen auch Sie das Internet aktiver nutzen und sich Ihre eigene Online-Community aufbauen? Ob Facebook oder Blog – wir haben 6 Tipps, die Ihnen beim Aufbau einer [...]

Wollen auch Sie das Internet aktiver nutzen und sich Ihre eigene Online-Community aufbauen? Ob [Facebook](#) oder [Blog](#) – wir haben 6 Tipps, die Ihnen beim Aufbau einer erfolgreichen Online-Community helfen.

## **Tipp 1**

Kennen Sie Ihre Kunden! Wen wollen Sie mit Ihrer Community im Internet erreichen? Wenn Sie wissen, wie Ihr **Zielpublikum** „tickt“, können Sie sich leichter und schneller an neue Trends und Änderungen anpassen. Durch die Berücksichtigung von Alter, Geschlecht, Lebensstil und Erziehung können Sie Ihre Zielgruppe genauer definieren.

## **Tipp 2**

Kennen Sie die **Bedürfnisse** Ihrer Kunden! Stellen Sie den Kontakt zu ihnen her und fragen Sie, was sie sich von Ihrem Unternehmen wünschen, was sie von Ihnen erwarten und wollen. Natürlich ist das keine einmalige Sache. Menschen und ihre Bedürfnisse ändern sich und neue **Trends** kommen und gehen. Halten Sie also den Kontakt. So erhalten Sie und Ihr Unternehmen wertvolle Einblicke in Trends und Benchmarks, mögliche Probleme und Fragen oder auch Produkt- und Serviceverbesserungen. Durch den ständigen **Dialog** mit Ihren Kunden, erhalten Sie ehrliches und wertvolles **Feedback** und können auf Wünsche und Kommentare antworten. Dadurch fühlen sich auch Ihre Kunden ernst genommen und wertgeschätzt.

## **Tipp 3**

Kennen Sie Ihr Unternehmen! Alle erfolgreichen Unternehmen sind **kundenzentriert**. Denn ohne Ihre Kunden würde Ihr Unternehmen nicht existieren. Genau zu wissen, was Ihre Kunden brauchen und wollen kann Ihnen dabei helfen, Ihr Unternehmen in die richtige Richtung zu führen und Ihre

**Zukunftspläne** konkret weiterzuverfolgen. Geben Sie Ihren Kunden eine Stimme, denn das führt bereits zu einem **Gemeinschaftsgefühl**. Wie sehen Ihre Unternehmenspläne für Wachstum, Kontingenz, Expansion, Produkt- und Serviceentwicklung aus? Sie sollten die Antworten auf diese Fragen wissen.

#### Tipp 4

Wissen Sie was Sie tun! Kennen Sie Ihr Unternehmen genau, so führt das auch in der Online-Community zu mehr **Glaubwürdigkeit**. Denn Community-Mitglieder lernen den Unternehmen zu vertrauen, die wissen wovon sie reden. Bauen Sie also **Vertrauen** auf, indem Sie Ihr Wissen nutzen. Beantworten Sie im Web Fragen und nehmen Sie das Ihnen entgegen gebrachte Feedback ernst. Helfen Sie bei Problemen und versuchen Sie Schwierigkeiten, die Kunden mit Ihrem Produkt oder Service haben, zu beheben. Jeglicher **kommunikative Austausch** mit Ihren Community-Mitgliedern ist eine Gelegenheit, die Glaubwürdigkeit Ihres Unternehmens entweder zu stärken oder zu zerstören. Machen Sie sich klar, dass die Art und Weise, wie Sie auf negative Kommentare oder Beschwerden reagieren, eine ebenso große Chance ist Glaubwürdigkeit zu demonstrieren, wie die Reaktion auf Komplimente oder positives Feedback.

#### Tipp 5

Kennen Sie Ihre Grenzen! Ihr Unternehmen kann natürlich auf viele Fragen und Belange Ihrer Online-Community antworten. Sie sollten jedoch nicht den Weg der Entwicklung und den Inhalt der Beiträge vorgeben. **Lassen sie die Community sich selbst entwickeln und aufbauen**. Ihre Kunden können die besten Botschafter für Ihre Marke und Ihr Unternehmen sein. Ermutigen Sie sie dazu **untereinander in Kontakt** zu treten und fördern Sie den kommunikativen Austausch - er ist positiv für Ihr Unternehmen. Denn das, was alle Nutzer Ihrer Community gemein haben, ist das Interesse für Ihr Unternehmen. Auch wenn ihre Kommentare und Beiträge sich nicht immer direkt auf Ihr Unternehmen beziehen.

#### Tipp 6

Wissen Sie Ihre Community-Mitglieder wertzuschätzen! Würdigen und schätzen Sie Ihre Community-Mitglieder für deren Mitarbeit, Markentreue, Lösungsorientierung, Unterstützung und jegliche Aktivität, die **Anerkennung** verdient. Denn Ihre Anerkennung ermutigt sie häufiger bei Ihrer Community vorbeizuschauen und kann sich dadurch positiv auf ihr Kaufverhalten auswirken. Antworten Sie also auf Fragen und Kommentare stets zeitnah und mit qualifizierten Antworten. **Werbegeschenke, Gutscheine** und **Coupons** sind stets gute Mittel, um Ihre Kunden für Ihre Treue zu belohnen. Bitten Sie Ihre Kunden um ihre Meinung und Feedback! Menschen mögen es mitreden zu können.