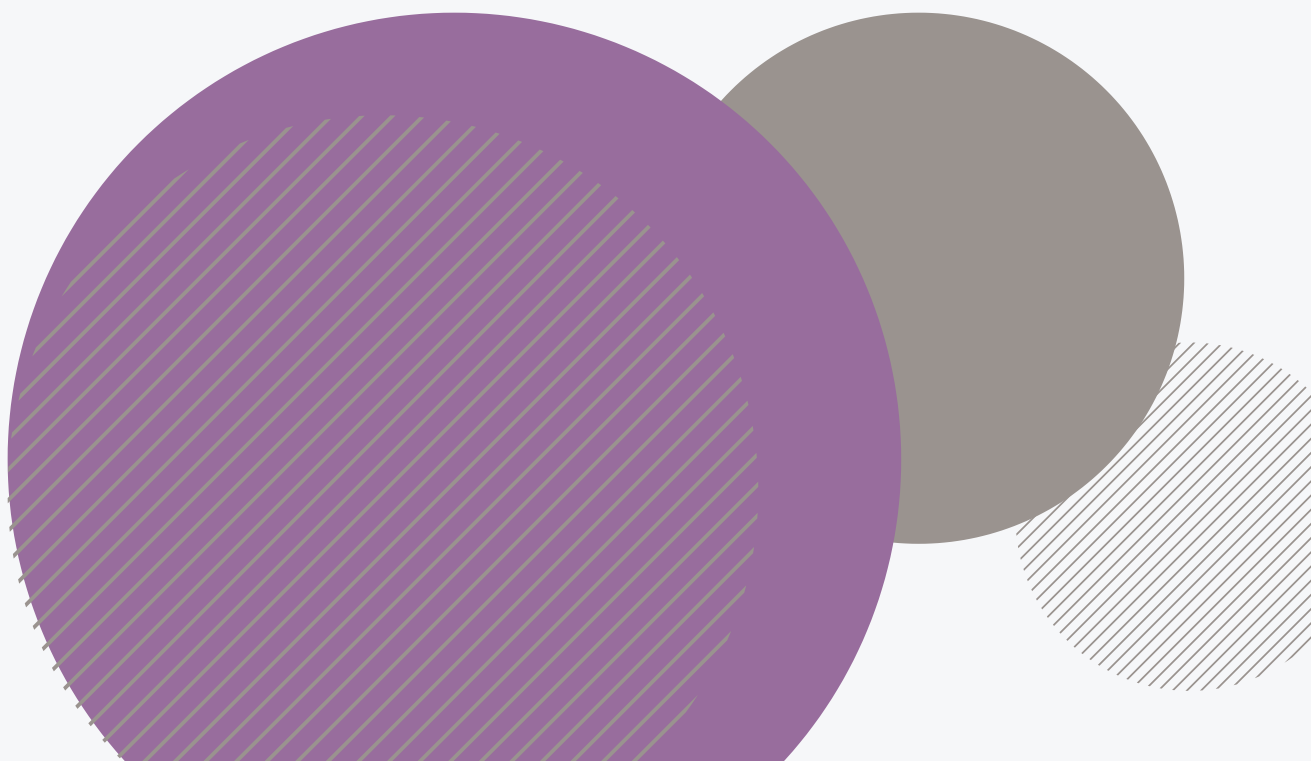




Walkabout Media  
DIGITALE KONZEPTE & BERATUNG

# Community Management

KOMPONENTEN DES  
ON-BOARDING PROZESSES



In diesem Dokument finden Sie verschiedene Komponenten eines On-Boarding-Prozesses. Nicht jeder Schritt ist für jede Community relevant. Finden Sie die für Ihre Community passenden und umsetzbaren Komponenten und bauen Sie sich daraus Ihren individuellen On-Boarding-Prozess!



## WILKOMMENSSEITE

Das Wichtigste für neue Mitglieder ist, dass sie sich bereits zu Beginn Informationen beschaffen können und sich in der Community schnell zurecht finden. Durch eine gut strukturierte Willkommens-Seite kann sich jede:r in Ruhe einen eigenen Überblick verschaffen, Infos zur Community sammeln und sich nach Belieben Wissen aneignen.



## PERSÖNLICHE BEGRÜSSUNG

Extrem wichtig, vor allem beim Aufbau einer Community mit bislang wenigen Mitgliedern, ist eine persönliche Begrüßung durch eine:n Ansprechpartner:in. Das willkommen heißen neuer Mitglieder und das Besprechen von Erwartungen des Mitglieds an die Community, schafft eine direkte persönliche Verbindung, auf die man langfristig aufbauen kann. Das sorgt von Anfang an für gesteigerte Aktivität in der Gruppe. Grundsätzlich gilt: je persönlicher, wertschätzender und positiver der erste Eindruck, desto stärker das Engagement.



## PULK- BEGRÜSSUNGS- NACHRICHT

Wenn die Community wächst, wird eine persönliche und individuelle Begrüßung jedes Einzelnen schwierig. Besser machbar werden in einem solchen Fall für alle Neuzugänge gemeinsame Willkommens-Aktionen (z.B. Posts, Blogbeiträge), welche je nach Bedarf beispielsweise 14-tägig oder monatlich stattfinden können. Dies ist zudem eine optimale Gelegenheit, die neuen Mitglieder zu ihrem ersten Beitrag zu animieren.



## AUTOMATISCH BEGRÜSSUNGS- NACHRICHT

Wenn eine Community weiter wächst und Manager sowie Mitglieder zeitlich eingespannter sind, sind persönliche Begrüßungen kaum noch möglich und auch Pulk-Begrüßungen könnten schwerer umsetzbar werden. Wenn dieser Punkt erreicht ist, darf das willkommen heißen neuer Mitglieder trotzdem auf keinen Fall stagnieren oder in Vergessenheit geraten! In einem solchen Fall sind automatische Begrüßungsnachrichten eine gute Alternative. Wenn möglich sollte aber die persönliche Begrüßung immer Vorrang haben.



## WILLKOMMENS CALL

Die nächste Stufe des Prozesses kann eine etwas persönlichere Form des Kennenlernens sein:

ein Willkommenscall.

Für diesen können fixe Termine jeden Monat oder jedes Quartal festgelegt werden. Ziel ist es hierbei persönliche Verbindungen herzustellen, die Fragen der neuen Mitglieder zu beantworten und diese direkt miteinander zu vernetzen.

NEW

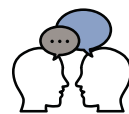
## VORSTELLUNG NEUER MITGLIEDER

Die Vorstellung der Neuzugänge kann sowohl in Form eines Postings, als auch in einem anderen Rahmen stattfinden. Eine Idee wäre beispielsweise auch das Interviewen der neuen Mitglieder. Diese einzelnen Interviews könnten in regelmäßigen Abständen zu längeren Videos zusammengeschnitten oder in Form eines Blogbeitrags veröffentlicht werden.



## MITGLIEDER- WILLKOMMENS KOMITEE

Als Alternative oder auch Ergänzung zu Pulk-Begrüßungsnachrichten bietet sich auch ein Mitglieder-Willkommenskomitee an. Hierbei ist ein Querschnitt aus der Community eine wunderbare Möglichkeit, die Vielseitigkeit der Mitglieder aufzuzeigen. Dieses Komitee begrüßt neue Mitglieder, übernimmt den persönlichen Kontakt und beantwortet Fragen.



## MENTORENPROGRAMM

Durch ein Willkommenskomitee wird der Kontakt zwischen alten und neuen Mitgliedern einer Community schon sehr gut hergestellt. Um dies noch intensiver zu gestalten, bietet sich ein Mentorenprogramm optimal an.

Dabei können engagierte Bestandsmitglieder als Mentoren fungieren und Neuzugängen als exklusive Ansprechpartner für einen längeren Zeitraum zur Verfügung stehen.



## NACH-REGISTRIERUNGS-SEITE

Nach der erfolgreichen Registrierung sollte das Mitglied auf eine spannende Diskussion geleitet werden, bei der sich das Mitglied bereits aktiv einbringen kann oder zu einem Vorstellungspost.



## ON-BOARDING-KIT

Der erste positive Eindruck kann mit einem On-Boarding-Kit mit weiteren Informationen zur Community verstärkt werden. Dieses Kit kann sowohl digital, als auch physisch zusammengestellt werden und sollte tiefgehende Informationen enthalten.

Beispiele für die Inhalte:

- Übersicht der besten Ressourcen
- Guide "Die ersten Schritte in der Community"
- FAQ zu den häufigsten Fragen neuer Mitglieder
- Übersicht über anstehende Termine
- Geschichte der Community und besondere Erlebnisse
- Merchandise



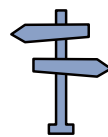
## EIGENER BEREICH FÜR NEUE MITGLIEDER

Um insbesondere auch die Kommunikation unter Neumitgliedern, zu fördern, kann diesen ein spezieller Raum innerhalb der Community eingeräumt werden. Innerhalb dieses Bereiches soll eine sichere und privatere Atmosphäre herrschen, wo Vertrauen aufgebaut werden kann und Fragen offen gestellt werden können. Gerade für letzteren Aspekt ist ein separater Bereich sehr hilfreich.



## VIDEO-WILLKOMMENSTOUR

Eine virtuelle Tour kann entweder ein vorbereitetes Video mit einer „Führung“ durch das Netzwerk und eingesprochenen Erklärungen sein, oder auch eine Live-Tour.



## WEGWEISER DER COMMUNITY

Während des On-Boarding-Prozesses werden in der Regel immer wieder Fragen aufkommen. Daher empfiehlt es sich, neben On-Boarding-Kit und Video-Tour auch noch einen allgemeinen Wegweiser für die Community zu erstellen. Dieser soll es den Neumitgliedern zusätzlich erleichtern, sich zurecht zu finden. Solche Wegweiser können beispielsweise Tool-Tipps sein.



**Walkabout Media**  
DIGITALE KONZEPTE & BERATUNG

# **Netzwerke aufbauen. Dialoge fördern. Beziehungen stärken**

Tanja Laub

hallo@walkaboutmedia.de  
www.walkaboutmedia.de  
www.communitymanagement.de

