

Community Manager: Praktische Übung

Modul BM03: Problemmanagement

Gruppenübung

Sie haben mehrere alarmierende Situationen bemerkt. Versuchen Sie zu verstehen, was wirklich vorgefallen ist und was die Community nun erwartet. Stellen Sie fest, ob das Ereignis tatsächlich schwerwiegend ist und ob Sie dieses eskalieren lassen sollten oder nicht. Vielleicht können Sie auch einfach so darauf reagieren, ohne nach der Wurzel (Ursache) dafür zu suchen? Wie werden Sie ansonsten damit umgehen? Wen werden Sie kontaktieren (eine Abteilung Ihres Unternehmens? Einige externe Stakeholder?) und welche Informationen werden Sie mitteilen? Stellen Sie sicher, dass Sie Ihre Entscheidungen auch begründen können und denken Sie daran, dass Sie hier der Entscheidungsträger sind – es gibt nicht nur eine einzige richtige Lösung.

	Eskalation? J/N	Stakeholder, die informiert werden	Informationen, die mit anderen geteilt werden
Sie haben eine anonyme Meinung gefunden, dass die Produkte Ihres Unternehmens zu teuer sind			
Viele Konsumenten verbreiten in den sozialen Medien, dass Ihre Produkte zu teuer sind			
Sie haben festgestellt, dass ein anderes Unternehmen Originalbilder von Ihrer Webseite nutzt, um deren Produkte zu präsentieren			
Sie haben festgestellt, dass Originalbilder eines Ihrer Produkte ohne Genehmigung für Übungszwecke verwendet wurde			
Ihre Unternehmens-E-Mail wurde illegal genutzt, um damit Gewinne zu erzielen			
Ein Teil Ihrer Online-Community empfiehlt Produkte eines anderen Unternehmens			



Einige Mitglieder Ihrer Online-Community verbreiten Informationen über Mobbing in Ihrem Unternehmen			
---	--	--	--