

Community Management “DIE WELT” – Style



Keine Social Media Präsenz ohne ordentliches Community Management! Denn sobald eine aktive Community besteht, muss diese betreut und gesteuert werden. Andernfalls können Diskussionen schnell aus dem Ruder laufen. Oder das Unternehmen läuft Gefahr, als kundenunfreundlich wahrgenommen zu werden.

Zu den Aufgaben eines Community Managers gehört es, mit den Nutzern im Dialog zu bleiben, aktuelle Diskussionen anzustossen und so die Community am Leben zu erhalten. Er muss zuhören und reagieren, unterhalten, helfen, schlichten, motivieren und häufig einen Spagat zwischen Kundenwunsch und Unternehmensinteresse meistern. Aber er braucht auch **Rückgrat**, muss bei Bedarf durchgreifen und die Community im Zaun halten. Dabei darf sich ein Community Manager nie provozieren lassen, muss stets einen kühlen Kopf bewahren und deeskalierend wirken. Aber was, wenn Trolle durch ihre Kommentare die Stimmung negativ beeinflussen und die Community stören?

Heute möchten wir Euch ein schönes Beispiel zeigen, wie DIE WELT ihre Community mit viel Witz betreut. Der “Social Media Praktikant” der Zeitung steht durch seine Kommentare kurz davor, Kultstatus zu erlangen und hat mittlerweile sogar eine [eigene Fanpage...](#)

Hier ein paar der „harmlosen“ Sprüche:

 **DAS DIE ÜBERHAUPT DIE MÖGLICHKEIT BEKOMMEN VIA TV WAS ZU SAGEN LÄßT MICH AN MEINEM VERSTAND ZWEIFELN! ARMES LAND ECHT! !**
Gefällt mir · Antworten ·  13 · Gestern um 09:23

^ 16 Antworten verbergen

 **Meinungsfreiheit**
Gefällt mir ·  31 · 22 Std.

 **An ihrer Tastatur scheint die caps Taste zu klemmen.**
Gefällt mir ·  20 · 22 Std.

 **Na besser die c.Taste als andere Dinge**
Gefällt mir · 22 Std.

 **DIE WELT**  **BITTE SCHREI NICHT SO!**
Gefällt mir ·  45 · 22 Std.



 **KOTZ! KEINE HANBREIT SOLCHEN LEUTEN!**
Gefällt mir · Antworten ·  7 · Gestern um 09:21




^ 11 Antworten verbergen



 **DIE WELT**  **DU SCHREIST JA IMMER NOCH!**
Gefällt mir ·  56 · 22 Std.




 **Ihi** **Ich hab etwas gegen sinnfreie beiträge!**
Gefällt mir · Antworten · 1 Std


 **DIE WELT**  **Von Ratiopharm?**
Gefällt mir · 5 Min


 **Oliver** **gegen kleine pimmel und Impotenz hilft auch kein Mercedes Benz**
Gefällt mir · Antworten ·  25 · 10 Min

 **DIE WELT**  **sagte der Mann auf der Hantelbank.**
Gefällt mir ·  80 · 9 Min


 **Mike** **Ich bin Homophob! Steh ich zu!!!**
Gefällt mir · Antworten ·  10 · Gestern um 07:44


 **DIE WELT**  **Toll. Nimm dir nen Keks. Oder zwei. Aber pass auf, dass sie unterschiedliche Farben haben.**
Gefällt mir ·  50 · Gestern um 09:32

 **Oliver** Die Welt wieder mit niederträchtigem scheissdreck. Welt verpisst euch. Keiner vermisst euch, Schmierentheater unter bild Niveau!
Gefällt mir · Antworten · 👍 4 · 46 Min

 **DIE WELT** Mensch Oli, du sollst doch längst im Bett liegen und schlafen! Sonst wirst du doch wieder so unruhig und fängst an, wildfremde Menschen zu beleidigen.
Gefällt mir · 👍 7 · 20 Min

Flash Player sollte sofort ausgeschaltet werden

 **Christian** Charlie Hebdo, Pegida und der Terror ziehen wohl nicht mehr das man jetzt vor dem bösen Flashplayer warnen muss? 😞
Gefällt mir · Antworten · 👍 1 · 23 Min

 **DIE WELT** Christian Natürlich. Daran liegt es. Auf keinen Fall könnte es so sein, dass es bei Adobe ein Sicherheitsproblem gibt und wir euch darüber informieren möchten. #Lügenpresse
Gefällt mir · 👍 7 · 7 Min

Zum Thema “PEGIDA” und “Lügenpresse”:

 Ihr seid keine Lügenpresse. Ihr habt nur kein Rückrat.
Gefällt mir · Antworten · 👍 7 · 13. Januar um 12:57 · Bearbeitet

21 Antworten verbergen

 **DIE WELT** Stimmd nicht.
Gefällt mir · 👍 47 · 13. Januar um 12:55

 **DIE WELT** Wir korrigieren: Stimmd nichd.
Gefällt mir · 👍 67 · 13. Januar um 12:56



 **Alex** Da habt ihr doch keine wahl ihr Lügner.. ihr seid nur instrumente!!
Gefällt mir · Antworten · vor 5 Stunden




 **DIE WELT** Ich bin eine Oboe. Und das lasse ich mir von dir auch nicht verbieten.
Gefällt mir · 👍 4 · vor 2 Stunden



 Propaganda wäre treffender, Lügenblatt.
Gefällt mir · Antworten ·  22 · 13. Januar um 16:06




^ 14 Antworten verbergen

 **DIE WELT**  Lügenkommentator.
Gefällt mir ·  67 · 13. Januar um 16:14

 Daniel ich glaub auch das es mehr war, die Menschen haben oft ein hang zum untertreiben wenn sie gegen irwas dagegen sind... vergisst aber bitte nicht die zig Millionen die für pegida sind jedoch keine zeit zum demonstrieren haben 😊
Gefällt mir · Antworten ·  6 · 36 Min



 **DIE WELT**  Millionen? Milliarden!
Gefällt mir ·  15 · 26 Min




 Peter ich erfahre gerade von einem Freund, dass Leuten in diversen staatsnahen Firmen und Instituten 10,- € pro Stunde für die Teilnahme an der linken Gegendemonstration angeboten wurden. Das hat neben den angedrohten Repressalien für die Teilnehmer an Pegida einen sehr demokratischen Beigeschmack...
Gefällt mir · Antworten ·  6 · vor etwa einer Stunde

 **DIE WELT**  Und unser Schwippschwager hat erzählt, dass die Freundin der Schwester der Mutter von Sebastians Tante ein Verhältnis mit dem Busfahrer hat. Da sind wir fast aus den Socken gekippt, als wir das gehört haben.
Gefällt mir ·  9 · vor etwa einer Stunde

Zu Pegida kommen erstmals weniger als in Vorwoche

WELT.DE

 Rudi Na klar bei der "Presse" und nach einer vermeintlichen "Bombendrohung"! So manipuliert die Presse und die Politik die Bürger.....denn solche Demos in dieser Größenordnung hatte es zuletzt vor 15 Jahren in Ostdeutschland gegeben 😊
Gefällt mir · Antworten ·  7 · 23 Min

 **DIE WELT**  Wir funken gerade unserer Hauptquartier auf der dunklen Seite des Mondes an und melden den Erfolg unserer gemeinsamen Aktion. Puh, darauf erst mal ein kühles Bier (alkoholfrei).
Gefällt mir ·  24 · 8 Min · Bearbeitet



Was macht "DIE WELT", immerhin eine der auflagenstärksten Tageszeitungen des Springer Verlages,




SEO-Küche Internet Marketing GmbH & Co. KG
Fraunhoferstr. 6, 83059 Kolbermoor
Telefon 08031 / 2575-100
Telefax 08031 / 2575-101
E-Mail: info@seo-kueche.de


SEO-Küche Internet Marketing GmbH & Co. KG,
HRA 11167 AG Traunstein
pers. Haftende Gesellschafterin:
SEO-Küche Verwaltungs GmbH, Kolbermoor, HRB
22414 AG Traunstein
Geschäftsführer: Christian Brunnenmayer, Patrick Keller,
Oliver Lindner
Ust-IdNr.: DE 286 985 708, Steuer Nr.
156/174/08500




HypoVereinsbank
IBAN DE45 700202700015260147
BIC HYVEDE33XXX

hier in aller Öffentlichkeit? Ist das unseriös? Gehört sich so etwas für eine ernsthafte Tageszeitung? Immerhin sind die kommentierten Artikel keine Spass-Artikel und die Kommentare der Nutzer sind (irgendwie?) ernst gemeint.

 **[Redacted]** so wirklich habe ich in den medien noch nicht wirklich was gesehen, was die da eigentlich fordern. und ich glaube die leute von DIE WELT weiß es auch nicht, bzw darf es nicht schreiben
Gefällt mir ·  4 · 5. Januar um 19:28



 **DIE WELT**  Doch, wir darf es schreiben. Wir will es aber nicht.
Gefällt mir ·  261 · 5. Januar um 19:31



 **[Redacted]** Politikerhass auch anstackend.lügenmärchen der Usa/Brd GmbH,Firmen regieren von wegen Frieden.
Gefällt mir · Antworten · 1 Std



 **DIE WELT**  Manchmal denken wir, dass hier einige Leute einfach völlig wahllos Buchstaben zusammenwürfeln und dann auf "Senden" drücken.
Gefällt mir ·  12 · 57 Min




Muslime empören sich über Aldi-Seife mit Moschee

WELT.DE

 **Abu** Das ist doch was die Medien wollen
Gefällt mir · Antworten ·  1 · 37 Min



 **DIE WELT**  Seifen-Verbot?
Gefällt mir ·  10 · 30 Min



 **Ina** Traurig soweit ist es schon gekommen
Gefällt mir · Antworten ·  92 · 1 Std

 **DIE WELT**  Dass Aldi etwas aus dem Sortiment nimmt? Stimmt. Die Welt steht kurz vorm Untergang!
Gefällt mir ·  61 · 1 Std

Muslime empören sich über Aldi-Seife mit Moschee

WELT.DE

 **Rico** Und man wundert sich über den Zulauf zu PEGIDA. Das sind genau die Sachen die dort kritisiert werden. Das eine kleine Minderheit uns vorschreiben will, was wir zu tun und lassen haben.
Gefällt mir · Antworten ·  109 · 1 Std

 **DIE WELT** PeGiDa demonstriert, weil Seife aus dem Aldi Sortiment genommen wird?
Gefällt mir ·  81 · 1 Std

 **Mario** Widerlich wie man versucht das Volk zu unterdrücken statt auf ihre Ängste einzugehen. Und eure Propaganda ist Grotesk.
Gefällt mir · Antworten ·  16 · vor 3 Stunden

 **DIE WELT** Welche Propaganda meinst du genau? Dass wir zwei Fotos vom Kölner Dom zeigen? Entschuldige.
Gefällt mir ·  21 · vor 2 Stunden

 **Mario** Ihr wisst was ich meine 😞
Gefällt mir ·  2 · vor 2 Stunden

 **DIE WELT** Nein, wir wissen nicht, was du meinst. Aber erkläre es uns.
Gefällt mir ·  7 · vor 2 Stunden

 **Mario** Nein macht nur weiter, die Auflagen sinken viel Spaß beim Arbeitsamt 😞😞😞
Gefällt mir ·  4 · vor 2 Stunden

 **DIE WELT** Danke. Bis dann!
Gefällt mir ·  10 · vor 2 Stunden

 **Mario** Allein das dieses Üblät auf die ganzen Kommentare antwortet die fast alle negativ sind ist schon abenteuerlich.
Gefällt mir ·  3 · vor 2 Stunden

 **Andre** oder höflich
Gefällt mir ·  1 · vor 2 Stunden

 **DIE WELT** Die weit überlegende Zahl der Kommentare ist positiv. Wir wissen das, denn wir führen eine Strichliste:

Gefällt mir ·  14 · vor etwa einer Stunde

Was wir hier sehen ist [Community Management](#) in Bestform! Es wird schnell, ironisch, sarkastisch und mit Witz reagiert. Und vor allem selbstbewusst:



Viele Nachrichtenseiten müssen sich seit geraumer Zeit mit “Trollen” rumschlagen, die ihre Verschwörungstheorien verbreiten und Beachtung finden wollen. Nun trollen die Journalisten zurück. Bei der WELT hat diese neue Strategie Martin Hoffmann, der vom MDR zum Axel Springer Verlag gewechselt ist, eingeführt. Bei dieser Anti-Troll-Agitation geht es vor allem darum, den Trollen den Spaß zu verderben. Durch die humorvollen oder sarkastischen Kommentare eilen oft “reale Nutzer” dem Redakteur zu Hilfe und blocken durch die Unterstützung den Troll ab. User, die wirklich diskutieren wollen, bekommen die Chance dazu, ohne durch nervende Troll-Kommentare belästigt zu werden. Hierbei gilt folgendes:

1. Trolle sind in der Regel in der Minderzahl – aber dafür umso lauter. Je lauter sie sind, desto mehr Mitläufer ziehen sie an. Witz nimmt ihnen den Wind aus den Segeln.
2. Es werden Anti-Trolle mobilisiert. Dadurch wird dem Troll der Boden für Mitläufer entzogen. Witz wirkt immer.
3. Die Strategie der „[Clandestine Insurgent Rebel Clown Army](#)“ wird auf Facebook umgesetzt. Verkürzt basiert die Strategie auf der Dynamik des Witzes: Clowns, die einem Blumen unter die Nase reiben oder Slapstick machen, kann man weniger leicht verprügeln, als jemand der eindeutig aggressiv ist. So wird eine hitzig aufgeladene Stimmung auf einer Demonstration entschärft. Bestimmte destruktive Dynamiken, die nur in der Masse entstehen können, kommen gar nicht auf. Das klappt nicht nur bei den Demonstranten, auch die Polizei hatte wenig Chancen gegen witzige Clowns – bis sie darauf reagiert hat und seither eine Handvoll Polizisten abstellt, um die Clowns zu beschäftigen.



Fazit

Was lernen wir daraus? Die Kanäle der sozialen Medien sollen nicht nur für die Bewerbung der eigenen Beiträge, Artikel oder Produkte genutzt werden, sondern bieten beste Chancen, mit dem Zielpublikum in Kontakt zu treten. ABER: "Don't feed the troll".

Natürlich ist Witz kein Allheilmittel. Die Kunst ist es, Trolle von realen Nutzern mit echten Anliegen zu unterscheiden und entsprechend zu reagieren. Ein Community Manager braucht Rückgrat, sollte aber stets sensibel vorgehen, sich gerade bei heiklen Themen gut informieren und niemals überstürzt handeln.

Anmerkung: Genau das ist offenbar gerade bei Aldi Süd schief gelaufen. Obwohl hier auf eine Nutzerbeschwerde umgehend reagiert wurde, ist nun fehlendes Rückgrat das, was Aldi Süd vorgeworfen wird. Klar, hier geht es um ein "heißes Thema" aber ohne überstürztes Handeln hätte ein einfaches googeln nach Hagia Sophia vermutlich den derzeitigen Shitstorm verhindern können...