

ЧТО ТАКОЕ КОМЬЮНИТИ-МЕНЕДЖМЕНТ?

Добро пожаловать в Модуль 1!

Многие до сих пор считают, что комьюнити-менеджмент ограничивается службами поддержки клиентов в соцсетях и чатах, однако это лишь малая часть системы комьюнити-менеджмента.



Комьюнити-менеджмент — это планомерная, всесторонняя и долгосрочная работа по созданию сплоченного сообщества. Это может быть сообщество не только клиентов, но и коллег, соседей, учащихся, помощников некоммерческой организации, волонтеров, региональных координаторов.

Основная черта комьюнити — в том, что люди объединяются в него на исключительно **добровольных началах**.



КАК ФОРМИРОВАНИЕ КОМЬЮНИТИ ПОМОГАЕТ ВОЛОНТЕРСКИМ ОРГАНИЗАЦИЯМ?



Сообщество — **это общение**. Постоянное взаимодействие с волонтерами, другими некоммерческими организациями и региональными координаторами поможет вам лучше понимать, **что именно нужно каждому из участников волонтерского движения**. Это делает отношения более крепкими и долгосрочными, а проекты — более успешными.



Формируется **пул лояльных участников**, которые постоянно общаются в сообществе. Это привлекает внимание к волонтерской деятельности и, по сути, дает **бесплатную рекламу за счет сарафанного радио**. Лояльные волонтеры привлекают в сообщество новых участников из числа друзей и знакомых.



Волонтеры **защищают свое движение и проекты**, если что-то пошло не так, и **помогают разрешать конфликты**, озвучивая свой положительный опыт.



Вы **экономите время** на службах поддержки и информирования, потому что активные участники сообщества начинают **генерировать и распространять контент самостоятельно** и оперативно помогают друг другу.

4 УРОВНЯ КОМЬЮНИТИ-МЕНЕДЖМЕНТА

1

Практический уровень. *Комьюнити-менеджмент как навык.* Это натренированный навык любого специалиста по коммуникациям без привязки к конкретной профессии. Он может и должен использоваться в любых коммуникациях с аудиторией.

2

Профессиональный уровень. *Комьюнити-менеджмент как профессия.* Это уже должность в команде, выделенный комьюнити-менеджер в компании либо специалист с похожими обязанностями, но другим названием.

3

Лидерский уровень. *Комьюнити-менеджмент как модель лидерства и построения аудитории вокруг себя.* Лидер может быть отдельной ролью в сообществе, отличной от комьюнити-менеджера, но ему также необходимы навыки коммуникации.

4

Стратегический уровень. *Комьюнити-менеджмент как система.* Это проектирование организации вокруг комьюнити и грамотное использование сообществ как части маркетинговой стратегии.

Если волонтерская организация хочет иметь хорошую репутацию, то она должна развивать у сотрудников **как минимум навыки применения комьюнити-менеджмента первого, практического уровня.**

ЧТО ТАКОЕ КОМЬЮНИТИ-МАРКЕТИНГ?



Комьюнити-маркетинг — это совокупность инструментов, использующихся **для продвижения сообщества**. Именно благодаря комьюнити-маркетингу о сообществе узнает больше людей. Для этого могут использоваться различные **акции, активности, конкурсы**. Также инструментом продвижения является сам принцип взаимодействия с волонтерами.

Помните, что формирование сообщества – это:

- **Постоянная и регулярная работа** комьюнити-менеджера
- Долгосрочная стратегия, реализация которой занимает **не менее нескольких месяцев**

Поэтому важно заранее решить, **насколько вам необходимо** сообщество, **есть ли у вас для этого ресурсы** и **стоит ли выгода вложенных усилий**. И все-таки чаще всего плюсы сообщества перевешивают его минусы и помогают волонтерскому движению развиваться быстрее и продуктивнее.