



**Сообщество - это отношения.
Как не упустить главное.**

**Сообщество - это группа людей,
объединенная общими
ценностями и интересами**

ТИПЫ СООБЩЕСТВ



ИДЕЯ СООБЩЕСТВА

**Проблема/задача, которую мы хотим решить,
объединяя людей.**

- **В основе всегда личная история/проблема/задача, с которой инициаторам пришлось столкнуться.**
- **Их выбор, который они сделали, чтобы ее решить.**
- **Идея выходит за рамки самого сообщества.**

ПРИМЕРЫ

- **Отсутствие гармоничного состояния у человека (клиенты)**
- **Вдохновляемся идеями друг друга, сотрудничаем (бывшие сотрудники)**
- **Развитие предпринимательства, своих бизнесов, проектов любого уровня через взаимную помощь, партнёрство, обмен опытом ресурсами, знаниями (деловое)**



КУЛЬТУРА СООБЩЕСТВА

ЦЕННОСТИ → ПРИНЦИПЫ → ПРАВИЛА

Отношения, когда люди хотят к вам возвращаться!

Безопасность и доверие!

СОБЫТИЯ СООБЩЕСТВА

Все на все влияет:

- Место, время, люди
- Цикл: до, во время, после, между
- Он и оффлайн

КЛЮЧЕВЫЕ ПРИНЦИПЫ

- Любое событие – это приглашение к себе в гости
- Ответственность за коммуникацию и эмоциональный фон лежит на инициаторе коммуникаций
- Общение должно взаимно обогащать
- Баланс содержательного и эмоционального во всем цикле

СОБЫТИЯ - ЭТО НЕ ВСЁ!

- Кто и как поддерживает коммуникации с клиентами/ участниками/ стейкхолдерами после событий?
- Кто высылает фото, видео, финальные материалы?
- Кто, где и как говорит спасибо?
- Кто соединяет участников между собой?
- Кто, где и как будет приглашать участников в сообщество?
- Кто, где и как собирает обратную связь от клиентов и доносит ее до команды?
- Кто пишет историю сообщества? Где и как ее храним?
- Кто продвигает сообщество публично?
- Где и как люди будут присоединяться к сообществу?

Эмоциональные роли

- **ментор:** учит других участников и делится опытом;
- **партнер:** поощряет, делится и мотивирует;
- **рассказчик:** распространяет историю сообщества по всей группе;
- **историк:** сохраняет историю сообщества, систематизирует традиции;
- **герой:** действует как образец для подражания в сообществе;
- **знаменитость:** служит в качестве украшения или символа того, что представляет собой сообщество;
- **провайдер:** заботится о других членах сообщества;
- **приветствующий:** приветствует новых членов сообщества;
- **гид:** помогает новым членам ориентироваться в культуре сообщества;
- **катализатор:** знакомит участников с новыми людьми и идеями;
- **амбассадор:** продвигает сообщество за его пределами;
- **разведчик:** привлекает и набирает новых членов

KPI

1. Количество участников, прирост / сокращение
2. Количество просмотров контента
3. Количество и скорость реакций на контент участниками
4. Измерение и выявление работающих каналов коммуникаций (соцсеть, почты, ютуб, офлайн и онлайн ивенты и т.д.)
5. Количество новых участников на событиях, соотношение с повторными
6. Измерение скорости обратной связи и реакции на нее.



ПОГОВОРИМ О ВАС?

ЧТО? ГДЕ? КОГДА?

- Группа «Я - комьюнити-менеджер» в VK.
- Группа «Community HUB» на фейсбуке
- Community HUB в один клик www.taplink.cc/comm_hub



Открыты к сотрудничеству!

Пишите в Community HUB на hello@communityhub.ru

Юлия Крушинская

+7 912 23 20 451,

facebook.com/jkrushinskaya

j.krushinskaya@km-alliance.ru