

Kommentare und Fragen mit KI-Unterstützung beantworten

Kommentare, Fragen und Nachrichten aus der Community gehören zum Alltag im Social Media Management. Schnelle, freundliche und klare Antworten sind wichtig, um Vertrauen aufzubauen, Diskussionen zu moderieren und die Community aktiv einzubinden.

Künstliche Intelligenz kann dabei helfen, Antwortvorschläge für Kommentare, Fragen oder Kritik zu formulieren. Besonders bei häufig gestellten Fragen oder ähnlichen Kommentaren kann KI Zeit sparen und dabei unterstützen, eine konsistente Tonalität zu wahren.

Dabei gilt jedoch: KI sollte im Community-Management immer unterstützend eingesetzt werden. Antworten sollten geprüft und gegebenenfalls angepasst werden, insbesondere bei sensiblen Themen oder kritischen Diskussionen.

Wie bei anderen KI-Anwendungen gilt auch hier: Je mehr Kontext Sie liefern, desto passender wird die Antwort. Hilfreich sind zum Beispiel Angaben zu:

- dem ursprünglichen Kommentar oder der Frage
- der gewünschten Tonalität (z. B. freundlich, sachlich, humorvoll)
- dem Ziel der Antwort (z. B. informieren, beruhigen, Diskussion moderieren)
- der Plattform
- der Rolle der Organisation oder Redaktion

Die folgenden Musterprompts helfen dabei, schnell passende Antwortvorschläge zu entwickeln. Sie können leicht angepasst werden und eignen sich gut als Ausgangspunkt für das Community-Management.

- Formuliere eine freundliche Antwort auf folgenden Social-Media-Kommentar: [Kommentar].
- Formuliere eine sachliche und informative Antwort auf folgenden Kommentar: [Kommentar].
- Formuliere eine kurze Antwort, um positives Feedback aus der Community zu bedanken.
- Formuliere eine ruhige und respektvolle Antwort auf Kritik unter folgendem Beitrag: [Kommentar].
- Formuliere eine kurze Social-Media-Antwort auf folgende häufig gestellte Frage: [Frage].
- Formuliere eine Antwort, die eine hitzige Diskussion unter einem Beitrag beruhigt.
- Formuliere eine Antwort auf folgenden Kommentar und stelle eine Rückfrage an die Person
- Formuliere eine humorvolle Antwort auf folgenden Kommentar: [Kommentar].
- Formuliere eine Antwort auf folgenden Kommentar und verweise auf weiterführende Informationen: [Kommentar].
- Formuliere eine Antwort, die ein Missverständnis unter einem Social-Media-Post freundlich aufklärt.
- Formuliere eine Antwort auf die Kritik [Kritik], die zeigt, dass die Rückmeldung ernst genommen wird.
- Formuliere eine Antwort, die die Diskussion in den Kommentaren weiterführt.
- Formuliere eine journalistisch-sachliche Antwort auf folgenden Kommentar: [Kommentar].
- Formuliere eine sehr kurze Social-Media-Antwort auf folgenden Kommentar: [Kommentar].
- Formuliere eine Instagram-kompatible Antwort auf folgenden Kommentar: [Kommentar].
- Formuliere eine Antwort auf folgenden Kommentar und lade die Person ein, mehr zu erfahren oder mitzudiskutieren: [Kommentar].
- Formuliere eine Antwort auf auf folgenden Kommentar, der falsche Informationen enthält, und korrigiere diese freundlich: [Kommentar]
- Formuliere eine ruhige und professionelle Antwort auf folgenden provokanten Kommentar: [Kommentar].
- Formuliere 3 mögliche Antworten auf folgenden Social-Media-Kommentar: [Kommentar].
- Welche Antwortstrategie eignet sich für kritische Kommentare unter Social-Media-Beiträgen zum Thema [Thema]?
- Verfasse eine Antwort. Überprüfe den Kommentar auf Richtigkeit. Weise auf falsche Behauptungen hin, korrigiere diese und gib Links an, wo die Fakten nachgelesen werden können. Überprüfe, ob der Kommentar Beleidigungen enthält und weise gegebenenfalls darauf hin, das harte Kritik erlaubt ist, der Ton aber die Musik macht. Gib nur die Antwort aus. Hier ist der Text, auf den Du antworten sollst: