

Zertifizierungsschema P52

## Social Media Managerin/Manager

**Ausgabe 1.0:** 2019-0-28

**Medieninhaber und Hersteller**

Austrian Standards plus GmbH Heinestraße 38, 1020 Wien

**Copyright**© Austrian Standards plus GmbH 2019 All rights reserved.

E-Mail: [certification@austrian-standards.at](mailto:certification@austrian-standards.at)

Internet: [www.austrian-standards.at](http://www.austrian-standards.at)

## Inhaltsverzeichnis

<b>1 Anwendungsbereich .....</b>	<b>3</b>
<b>2 Anforderungen an die Kompetenz .....</b>	<b>3</b>
2.1 Kompetenzprofil.....	3
2.2 Anforderungen an Wissen und Fertigkeiten .....	3
2.2.1 Social Media Marketing .....	3
2.2.2 Social Media Management.....	4
2.2.3 Content Marketing.....	4
2.2.4 Virales & Influencer Marketing .....	4
2.2.5 Social Media Monitoring .....	5
2.2.6 Rechtliche Rahmenbedingungen im Social Media Marketing .....	5
<b>3 Zulassung zur Prüfung .....</b>	<b>5</b>
<b>4 Single-Choice Prüfung .....</b>	<b>5</b>
<b>5 Bewertungskriterien.....</b>	<b>5</b>
5.1 Single-Choice Prüfung .....	5
5.2 Gesamtbewertung und Prüfungswiederholung.....	6
<b>6 Ausstellung und Gültigkeit der Zertifikate.....</b>	<b>6</b>
<b>7 Rezertifizierung .....</b>	<b>6</b>
7.1 Kriterien zur Verlängerung des Zertifikates.....	6
7.2 Ausstellung des Zertifikates.....	6
7.3 Fristen.....	6

## 1 Anwendungsbereich

Dieses Zertifizierungsschema legt die Vorgangsweise zur Zertifizierung der Kompetenz von Personen im Bereich Social Media Marketing durch Austrian Standards plus Certification (AS+C), dem Geschäftsbereich Zertifizierung der Austrian Standards plus GmbH, fest.

Gegenstand der Zertifizierung ist ausschließlich die Kompetenz natürlicher Personen.

Die Zertifizierung erfolgt nach den Grundsätzen der Internationalen Norm ISO/IEC 17024<sup>1</sup>.

Die Zertifizierungsstelle von Austrian Standards ist ein eigenständiger Unternehmensbereich innerhalb der Austrian Standards plus GmbH. Die Austrian Standards plus GmbH ist ein 100 % Tochterunternehmen des Austrian Standards Institute.

## 2 Anforderungen an die Kompetenz

### 2.1 Kompetenzprofil

Personen, die gemäß diesem Zertifizierungsschema zertifiziert sind, sind befähigt, Social Media Marketing-Kampagnen zu planen, deren Durchführung zu betreuen und eine Erfolgskontrolle durchzuführen.

### 2.2 Anforderungen an Wissen und Fertigkeiten

Personen, die Online-Marketingmaßnahmen durchführen, müssen Kompetenzen gemäß den Abschnitten 2.2.1 bis 2.2.6 aufweisen.

#### 2.2.1 Social Media Marketing

Zertifizierte Personen müssen folgendes Wissen in Bezug auf die Grundlagen und Rahmenbedingungen von Social Media Marketing aufweisen:

- Verständnis der Grundlagen und der grundlegenden Begriffe im Bereich Social Media Marketing
- Definition
- Vorteile, Nachteile und Möglichkeiten
- Überblick über folgende Social Media-Kanäle
  - Facebook
  - Instagram
  - Twitter
  - Pinterest
  - YouTube
  - Snapchat
  - LinkedIn und Xing
- Grundlegende Kenntnisse über Einsatzmöglichkeiten und Funktionsweisen von Marketing-Instrumenten, wie

---

<sup>1</sup> ISO/IEC 17024:2012-07 Konformitätsbewertung - Allgemeine Anforderungen an Stellen, die Personen zertifizieren

- Repräsentationsmöglichkeiten des jeweiligen Social Media-Kanals (z.B. Gruppen, persönliche Profile, Fanpages, Firmenprofile)
- Ads
- Stories
- Chatbots

### **2.2.2 Social Media Management**

Zertifizierte Personen müssen folgendes Wissen in Bezug auf die Rahmenbedingungen, Planung, Durchführung, Erfolgsmessung und Optimierung von Social Media Management-Maßnahmen aufweisen:

- Social Media-Strategien und Kampagnen-Planung
- Zieldefinition (SWOT-Analyse)
- Zielgruppendefinition
- Social SEO
- Budgetierung
- Kenntnis der essentiellsten Key Performance Indikatoren (KPIs)
- Community Management
- Krisenmanagement (z.B. Umgang mit „Shitstorms“)

### **2.2.3 Content Marketing**

Zertifizierte Personen müssen folgendes Wissen in Bezug auf die Rahmenbedingungen, Planung, Durchführung und Erfolgsmessung von Content Marketing-Maßnahmen aufweisen:

- Grundlagen des Content Marketing (Definition, Anwendungsbereiche)
- Überblickswissen Content-Formate
- Interpretation der essentiellsten Key Performance-Indikatoren (KPIs)

### **2.2.4 Virales & Influencer Marketing**

Zertifizierte Personen müssen folgendes Wissen in Bezug auf die Rahmenbedingungen und Erfolgsmessung von *Viralen* Marketing-Maßnahmen aufweisen:

- Grundlagen, Definition, Anwendungsbereiche
- Strategien (passiv, aktiv, ganzheitlich, werbungsorientiert)
- Interpretation der essentiellsten Key Performance-Indikatoren (KPIs)

Zertifizierte Personen müssen folgendes Wissen in Bezug auf die Rahmenbedingungen und Erfolgsmessung von *Influencer* Marketing-Maßnahmen aufweisen:

- Grundlagen, Definition, Anwendungsbereiche

- Strategien (Influencer-Typen; Methoden zur Zielerreichung, z.B. Product Placement, Post Placement, Unboxing, Community Contest)
- Interpretation der essenziellsten Key Performance-Indikatoren (KPIs)

### **2.2.5 Social Media Monitoring**

Zertifizierte Personen müssen folgendes Wissen in Bezug auf die Rahmenbedingungen und Erfolgsmessung von Social Media Monitoring aufweisen:

- Grundlagen, Definition und Arten (rückwirkendes- und laufendes Monitoring)
- Einsatzmöglichkeiten (z.B. Frühwarnung, Benchmark, Krisenüberwachung, Trendanalyse, Verbraucherverhalten, Erfolgsmessung)
- Analyse von Key Performance-Indikatoren (KPIs) und Ableitung möglicher Optimierungsmaßnahmen

### **2.2.6 Rechtliche Rahmenbedingungen im Social Media Marketing**

Zertifizierte Personen müssen folgendes Grundlagenwissen in Bezug auf die rechtlichen Rahmenbedingungen im Social Media Marketing aufweisen:

- Urheberrecht (UrhG)
- Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) und österreichisches Datenschutzgesetz (DSG)
- Impressumspflicht gemäß § 24 Mediengesetz

## **3 Voraussetzungen für die Zulassung zur Prüfung**

Voraussetzung für die Zulassung zur Prüfung ist

- das Absolvieren einer geeigneten Ausbildung bezogen auf die Inhalte gemäß Abschnitt 2 im Ausmaß von mindestens 40 Wochenstunden

oder

- Nachweis von Praxiserfahrung im Bereich Online Marketing von mindestens 2 Jahren.

Die Nachweise sind vor Prüfungsantritt von der Kandidatin/vom Kandidaten an die Zertifizierungsstelle zu übermitteln.

## **4 Single-Choice Prüfung**

Die Prüfung wird schriftlich, in Form eines Multiple-Choice-Tests (Single Choice), abgehalten und umfasst 72 Fragen aus den sechs Themengebieten gemäß Abschnitt 2.2.1 bis 2.2.6. Pro Themengebiet werden 12 Fragen gestellt.

Die maximale Dauer der schriftlichen Prüfung ist mit 1,5 Stunden festgelegt.

## **5 Bewertungskriterien**

### **5.1 Single-Choice Prüfung**

Jede Frage wird mit jeweils maximal einem Punkt bewertet. Pro Frage gibt es vier Antwortmöglichkeiten wobei nur jeweils eine Antwortmöglichkeit korrekt ist. Je Abschnitt (2.2.1 bis 2.2.6) muss mindestens 50% der Gesamtpunktzahl erreicht werden.

## **5.2 Gesamtbewertung und Prüfungswiederholung**

Zur positiven Absolvierung der Gesamtprüfung müssen mindestens 60% der Gesamtpunktzahl (=43 von insgesamt 72 Punkten) erreicht werden.

Wird ein Abschnitt negativ beurteilt, so ist die Prüfung insgesamt negativ zu beurteilen.

Die Prüfung ist in jedem Falle zur Gänze zu wiederholen.

## **6 Ausstellung und Gültigkeit der Zertifikate**

Die erfolgreiche Bewertung der Erstzertifizierungsprüfung gemäß Abschnitt 5 ist Voraussetzung für die Ausstellung eines Zertifikates.

Die Zertifikate haben eine Gültigkeit von 3 Jahren.

## **7 Rezertifizierung**

### **7.1 Kriterien zur Verlängerung des Zertifikates**

Zur Verlängerung des Zertifikates muss die Zertifikatsinhaberin/der Zertifikatsinhaber die folgenden Kriterien erfüllen:

**7.1.1** Die Zertifikatsinhaberin/der Zertifikatsinhaber muss Nachweise über fach einschlägige Weiterbildungen im Ausmaß von mindestens 24 Stunden für den gesamten Zertifizierungszyklus erbringen.

**7.1.2** Die Zertifikatsinhaberin/der Zertifikatsinhaber muss Nachweise über die aufrechte, einschlägige Tätigkeit erbringen. Dies hat in Form von Tätigkeits- bzw. Projektbeschreibung zu erfolgen.

### **7.2 Ausstellung des Zertifikates**

Nach Erfüllung aller Kriterien gemäß 7.1.1 und 7.1.2 wird das Zertifikat für drei Jahre verlängert.

### **7.3 Fristen**

Die Rezertifizierung muss vor dem Ablauf des Zertifikates erfolgen. In Ausnahmefällen kann die Rezertifizierung auch nach Ablauf des Zertifikates erfolgen. Hierbei gelten folgende Bedingungen:

**7.3.1** Erfolgt die Rezertifizierung nach Ablauf der Gültigkeit eines Zertifikats innerhalb eines Zeitraums von maximal sechs Monaten, wird die Rezertifizierung gemäß den Kriterien und dem Prozess gemäß Abschnitt 7.1 durchgeführt. Andernfalls ist eine Prüfung im Umfang der Erstzertifizierung gemäß Abschnitt 5 durchzuführen.

**7.3.2** Die Gültigkeit des Zertifikats richtet sich immer nach dem Datum der Erstzertifizierung. Das heißt, es wird immer vom Datum der Erstzertifizierung ausgegangen, unabhängig von dem Datum der tatsächlich erfolgten Rezertifizierung.