Sophie Lang

COMMUNITY MANAGER

Berlin +49 176 37281946 sophie.lang@email.de linkedin.com/in/sophielang

Profil

Community Managerin mit 5 Jahren Erfahrung in Gaming und Apps, verantwortlich für Discord, Reddit, Instagram und Twitch. Baut Communitys auf, moderiert nach klaren Community-Richtlinien, bündelt Feedback für Produktteams und plant Events und Livestreams. Erfahren in Krisenkommunikation, Support über Zendesk und Social Listening mit Brandwatch.

Kenntnisse

• Discord • Reddit • Twitch • Community-Richtlinien • Moderation • Krisenkommunikation • Zendesk • Social Listening • Brandwatch • Instagram

Berufserfahrung

Community Manager 04/2023 - heute

Kreuzberg Games Studio GmbH Berlin

Entwickler von Mobile- und PC-Spielen, rund 180 Mitarbeitende

- Aufbau des Discord-Servers von 8.000 auf **65.000** Mitglieder in 3 Jahren
- Community-Richtlinien und Moderationsprozess mit 12 ehrenamtlichen Moderatoren eingeführt
- Monatlicher Feedbackbericht an die Produktteams, 9 Wünsche der Community umgesetzt
- Krisenkommunikation bei 2 Serverausfällen mit Statusmeldungen alle 30 Minuten

Junior Community Managerin 08/2021 - 03/2023

Spreeapp Fitness GmbH Berlin

- Betreuung von Instagram und Facebook mit zusammen 120.000 Followern
- Support-Anfragen aus Social Media in Zendesk, Antwortzeit von 18 auf 6 Stunden gesenkt
- Monatliche Live-Workouts auf Instagram mit bis zu 2.500 Zuschauenden
- Social Listening mit Brandwatch und Wochenreport zu Stimmung und Themen

Werkstudentin Kundenservice 10/2019 - 07/2021

Prenzlberg Commerce GmbH Berlin

- Beantwortung von rund 60 Kundenanfragen pro Tag per E-Mail und Chat
- Pflege der FAQ-Seite mit 40 Artikeln zu Versand, Rückgabe und Zahlung
- Mitarbeit an Twitch-Livestreams zum Produktlaunch mit Chat-Moderation

Ausbildung

Bachelor of Arts 10/2017 - 09/2021

Freie Universität Berlin Berlin

Publizistik- und Kommunikationswissenschaft

Zertifikate

Zertifikat Community Management 06/2022

Bundesverband Community Management e. V.

Meta Certified Community Manager 10/2023

Meta

Sprachen

Deutsch

Muttersprache

Englisch

C2

Spanisch

B1