

- 1.0 **BASISWISSEN**
Vom Spendenmarkt bis zur guten Website – die wichtigsten Grundlagen fürs Online-Fundraising. | 8
- 1.1 **Spenderpyramide und Loyalitätszyklus**
Wie man aus Interessenten engagierte Unterstützer macht. | 9
- 1.2 **Der Spendenmarkt in Deutschland**
Wer spendet wann, wo und wie viel? | 13
- 1.3 **Formen des Online-Fundraisings**
Spendenformular, Aufrunden, Painless Giving und Co. | 20
- 1.4 **Werkzeuge fürs Online-Fundraising**
Anbieter, Kosten und Funktionen. | 25
- 1.5 *Interview mit Maik Meid*
Mobilfähigkeit sollte höchste Priorität genießen. | 30
- 1.6 **Eine richtig gute Website**
Mit dem Online-Auftritt Menschen begeistern. | 34
- 1.7 **Search Engine Marketing: SEO und SEA**
Über das Suchen und Finden im Internet. | 39
- 2.0 **GRUNDLAGEN DER KOMMUNIKATION**
Storytelling, Newsletter, Shitstorm und Co. | 50
- 2.1 **Warum Geschichten wichtig sind und wie sie gelingen**
Das Einmaleins des Storytellings. | 51
- 2.2 **Fotos sind wichtig!**
So gelingen sie. | 56
- 2.3 **Newsletter im Fokus**
Unterstützer informieren, motivieren und binden. | 60
- 2.4 **Journalisten informieren**
So gelingt die Pressemitteilung. | 67
- 2.5 **Souverän auf Kritik reagieren**
Wenn Kommentare unfreundlich werden. | 70
- 3.0 **SOCIAL MEDIA**
In sozialen Netzwerken Bewusstsein fürs Problem schaffen und Interessenten binden. | 72
- 3.1 **Menschen da abholen, wo sie sind**
Warum Social Media in der Kommunikation nicht fehlen dürfen. | 73
- 3.2 **Content-Strategie**
Kommunikation mit Weitsicht. | 78
- 3.3 **Social Media im Überblick**
Welche Kanäle wofür taugen. | 83
- 3.4 **Social-Media-Management**
Mit diesen Werkzeugen lassen sich Inhalte koordinieren. | 86
- 3.5 **Facebook im Fokus**
Das größte soziale Netzwerk schlau nutzen. | 89
- 3.6 *Interview mit Dagmar Hürche*
Auf Facebook erreicht man auch alte Menschen. | 96
- 3.7 **Twitter im Fokus**
Botschaften auf den Punkt bringen und schnell verbreiten. | 99
- 3.8 **Youtube im Fokus**
Inhalte, Technik und die richtige Botschaft. | 103

4.0	RICHTIG BITTEN Kampagnen und Spendenaufrufe. 108
4.1	Richtig bitten mit Brief, Bild und Video Call to Action auf den Punkt gebracht. 109
4.2	„Wenn jetzt jeder einen Euro spendet, dann...“ Viva con Agua verrät das Geheimnis seines Fundraising-Erfolgs. 114
4.3	Kampagnenplanung Mit der richtigen Strategie deine Botschaft SMART verbreiten. 118
4.4	Interview mit Jakob Skatulla Wir hatten großes Vertrauen in unsere Megafone. 121
5.0	RICHTIG DANKEN Den Spender wertschätzen und Erfolge berichten. 124
5.1	Persönlich, schnell und kreativ So gelingt das Danke. 125
6.	SPENDER MANAGEN Dauerhafte Beziehungen aufbauen und Spender zu Multiplikatoren machen. 132
6.1	Dauerspender finden und binden Gutes Spendermanagement. 133
6.2	Interview Caritas und SyrienHilfe e.V. Spenderverwaltung: Excel vs. Fundraise Plus. 138
6.3	Spender zu Multiplikatoren machen So funktionieren Spendenaktionen. 141
6.4	Interview mit Johanna Hartung Das war nicht die letzte Spendenaktion! 145
7.0	MESSEN Google Analytics und andere Werkzeuge. 147
7.1	Controlling für NPOs Ziele, KPIs und Return on Investment. 148
7.2	Google Analytics für Anfänger Die Grundlagen im Überblick. 153
7.3	Interview mit Thilo Reichenbach Extrem spannend finde ich Datensegmente. 156
7.4	Aus Daten lernen Wie Wikimedia seine Spendeneinnahmen Jahr für Jahr steigert. 159
8.0	AUSBLICK UND TRENDS Online-Fundraising und CSR der Zukunft. 164
8.1	Interview mit Joana Breidenbach Die Kluft zwischen Organisationen, die online fundraisen, und denen, die das nicht tun, wird immer größer. 165
8.2	Wenn Unternehmen online Gutes tun: Digitale Trends im gesellschaftlichen Engagement von Unternehmen. 169
9.0	CHECKLISTE für deine Fundraising-Strategie 172 Autoren 174 Endnoten 178 Index 180 Bildnachweise 184