



## Kapitel 1

---

# **WAS IST DAS HERO-KONZEPT?**

Im ersten Kapitel wird dir zunächst die aktuelle Situation und Problematik in heutigen Agenturen vorgestellt. Geschäftsmodelle werden durch das Internet verändert oder gar abgelöst. Zudem informieren und vernetzen sich Kunden\*innen immer weiter in sozialen Medien über Produkte und Dienstleistungen. Dadurch wird das Vertrauen eher individuellen Meinungen und Rezensionen geschenkt als dem eigentlichen Unternehmen.

Daraus folgt, dass Kunden\*innen einen sehr großen Einfluss auf die Wahrnehmungen des Unternehmens haben. Unternehmen sind heutzutage noch zu starr und erlauben ihren Mitarbeitern nicht in direkten Kontakt mit den Kunden zu treten.

Hier setzt das HERO-Konzept ein. Es lassen sich mit dem HERO-Konzept flexible Kommunikationsstrukturen schaffen und das eigene Unternehmen wird mediengerecht gestaltet und kommunikative Anforderungen der werdenden Kunden erfüllt.

HERO-Angestellte sind mit den sozialen Medien vertraut und können die Sprache der Konsumenten verstehen. Dadurch können HERO-Angestellte angemessen reagieren.