

Social Customer Relationship Management



Filesize: 4.18 MB

Reviews

This book is really gripping and intriguing. it was writtern very perfectly and beneficial. I am easily will get a enjoyment of looking at a created ebook.

(Jaeden Stiedemann Sr.)

SOCIAL CUSTOMER RELATIONSSHIP MANAGEMENT



To read **Social Customer Relationship Management** eBook, you should click the web link below and save the document or have accessibility to additional information which might be relevant to SOCIAL CUSTOMER RELATIONSSHIP MANAGEMENT ebook.

GRIN Verlag Aug 2013, 2013. sonst. Bücher. Book Condition: Neu. 208x144x10 mm. This item is printed on demand - Print on Demand Neuware - Essay aus dem Jahr 2012 im Fachbereich Medien / Kommunikation - Public Relations, Werbung, Marketing, Social Media, Note: 1,7, Universität Kassel, Sprache: Deutsch, Abstract: Gerade in wirtschaftlich schwierigen Zeiten ist es sehr wichtig die Kundenbeziehung zu pflegen und zu erhalten. Das Wissen über die Kunden ist essentiell, um ihre individuellen Bedürfnisse zu befriedigen und eine profitable Beziehung aufzubauen (vgl. Faase et al. 2011, S. 2). Wissenschaft als auch Praxis haben die Wichtigkeit der Kundenbeziehung erkannt und einen Wandel weg von der produkt- und transaktionsorientierten Sichtweise vollzogen (vgl. Elmuti et al. 2009, S. 75; Reinartz et al. 2004, S. 293). Das Customer Relationship Management (CRM) hat sich als ein wichtiges Forschungsfeld im Bereich Wirtschaftsinformatik und Marketing etabliert (Gneiser 2010, S.95). Hier wird CRM, wie folgt, definiert: 'Customer Relationship Management umfasst den Aufbau und die Festigung langfristig profitabler Kundenbeziehungen durch abgestimmte und kundenindividuelle Marketing-, Sales- und Servicekonzepte mit Hilfe moderner Informations- und Kommunikationstechnologien.' (Leußer et al. 2011, S.18) In Zukunft wird sich das klassische CRM verändern, denn 'consumers are becoming more powerful.' (Woodcock et al. 2011, S. 51). Grund ist der stärker werdende Social Media-'Hype' in den letzten Jahren (vgl. Ang 2011, S. 31). Aus Sicht des CRM wandelt sich der mittelbare Kundenkontakt über Call-Center-Agenten und Außendienstmitarbeiter hin zu einem unmittelbaren mit den Kunden (vgl. Alt/Reinhold 2012, S. 281). Haben die Kunden früher die Hotline angerufen, fragen sie heute in den Sozialen Medien ihre Freunde. Immer mehr Menschen nutzen ihre PC s, Smartphones und Tablet PC s um über zahlreiche Social Media Kanäle zu kommunizieren. Sie sammeln Informationen über Produkte und Dienstleistungen, geben Feedback und lesen Empfehlungen von anderen Nutzern (vgl. Hart/Kassem 16 pp. Deutsch.



Read Social Customer Relationship Management Online



Download PDF Social Customer Relationship Management



Download ePub Social Customer Relationship Management

You May Also Like

**[PDF] Psychologisches Testverfahren**

Access the hyperlink below to download and read "Psychologisches Testverfahren" file.

[Save eBook »](#)

**[PDF] Programming in D**

Access the hyperlink below to download and read "Programming in D" file.

[Save eBook »](#)

**[PDF] Very Short Stories for Children: A Child's Book of Stories for Kids**

Access the hyperlink below to download and read "Very Short Stories for Children: A Child's Book of Stories for Kids" file.

[Save eBook »](#)

**[PDF] Adobe Indesign CS/Cs2 Breakthroughs**

Access the hyperlink below to download and read "Adobe Indesign CS/Cs2 Breakthroughs" file.

[Save eBook »](#)

**[PDF] Tinga Tinga Tales: Why Lion Roars - Read it Yourself with Ladybird**

Access the hyperlink below to download and read "Tinga Tinga Tales: Why Lion Roars - Read it Yourself with Ladybird" file.

[Save eBook »](#)

**[PDF] Sport is Fun (Red B) NF**

Access the hyperlink below to download and read "Sport is Fun (Red B) NF" file.

[Save eBook »](#)

**[PDF] The Goblin's Toyshop**

Follow the link below to download "The Goblin's Toyshop" PDF file.

[Download ePub »](#)

**[PDF] Houdini's Gift**

Follow the link below to download "Houdini's Gift" PDF file.

[Download ePub »](#)

**[PDF] By the Fire Volume 1**

Follow the link below to download "By the Fire Volume 1" PDF file.

[Download ePub »](#)

**[PDF] Unplug Your Kids: A Parent's Guide to Raising Happy, Active and Well-Adjusted Children in the Digital Age**

Follow the link below to download "Unplug Your Kids: A Parent's Guide to Raising Happy, Active and Well-Adjusted Children in the Digital Age" PDF file.

[Download ePub »](#)

**[PDF] Chaucer's Canterbury Tales**

Follow the link below to download "Chaucer's Canterbury Tales" PDF file.

[Download ePub »](#)

**[PDF] Just So Stories**

Follow the link below to download "Just So Stories" PDF file.

[Download ePub »](#)