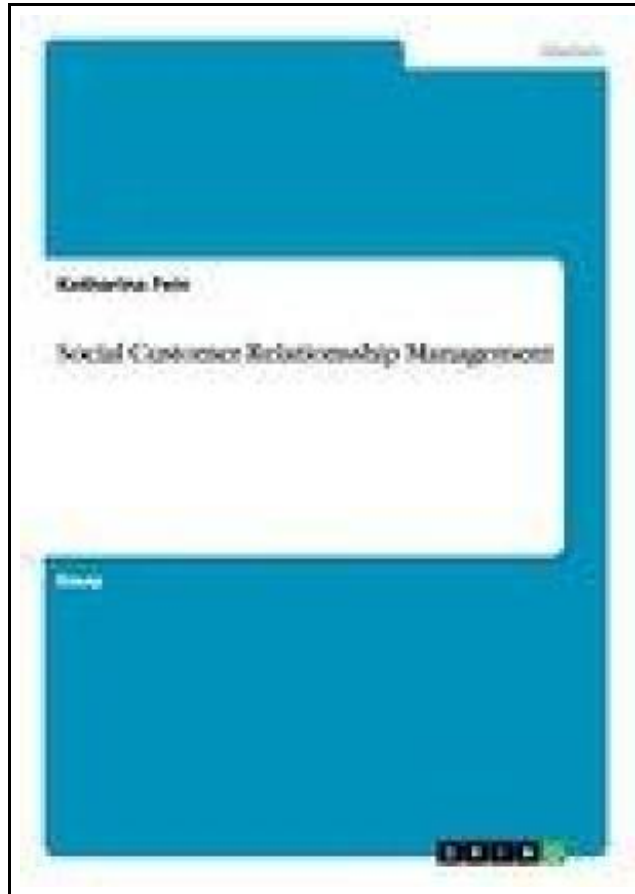


# Social Customer Relationship Management



Filesize: 8.3 MB

## ***Reviews***

*Completely essential read through book. It normally is not going to charge an excessive amount of. I found out this book from my dad and i advised this pdf to find out.*

*(Madelyn Douglas)*

## SOCIAL CUSTOMER RELATIONSSHIP MANAGEMENT

DOWNLOAD



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](#)

## Other Books

---



### **Psychologisches Testverfahren**

Reference Series Books LLC Nov 2011, 2011. Taschenbuch. Book Condition: Neu. 249x191x7 mm. This item is printed on demand - Print on Demand Neuware - Quelle: Wikipedia. Seiten: 100. Kapitel: Myers-Briggs-Typindikator, Keirseley Temperament Sorter, DISG,...

[Download PDF »](#)

---



### **Programming in D**

Ali Cehreli Dez 2015, 2015. Buch. Book Condition: Neu. 264x182x53 mm. This item is printed on demand - Print on Demand Neuware - The main aim of this book is to teach D to readers...

[Download PDF »](#)

---



### **Very Short Stories for Children: A Child's Book of Stories for Kids**

Paperback. Book Condition: New. This item is printed on demand. Item doesn't include CD/DVD.

[Download PDF »](#)

---



### **Adobe Indesign CS/Cs2 Breakthroughs**

Peachpit Press, 2005. Softcover. Book Condition: Neu. Gebrauch - Sehr gut Unbenutzt. Schnelle Lieferung, Kartonverpackung. Abzugsfähige Rechnung. Bei Mehrfachbestellung werden die Versandkosten anteilig erstattet. - Adobe InDesign is taking the publishing world by storm and...

[Download PDF »](#)

---



### **Tinga Tinga Tales: Why Lion Roars - Read it Yourself with Ladybird**

Paperback. Book Condition: New. Not Signed; This is a Tinga Tinga tale inspired by traditional stories from Africa. Lion is king of Tinga Tinga but he can't roar! Can his friend Flea help Lion to...

[Download PDF »](#)