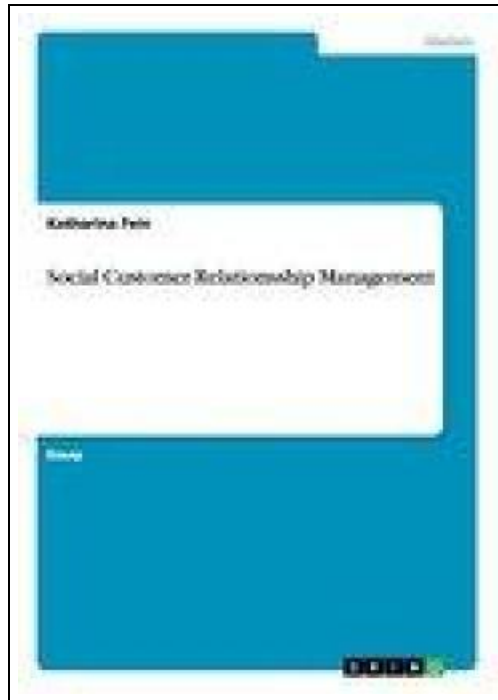


Social Customer Relationship Management



Filesize: 6.68 MB

Reviews

A top quality book along with the typeface employed was interesting to learn. It is one of the most amazing book we have study. I discovered this pdf from my i and dad recommended this book to learn.

(Mr. Sterling Hane)

SOCIAL CUSTOMER RELATIONSSHIP MANAGEMENT

[DOWNLOAD](#)

To get **Social Customer Relationship Management** PDF, make sure you click the hyperlink under and download the document or have access to other information which are highly 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](#)

Relevant Kindle Books



[PDF] Path of Blood: The Story of Al Qaeda's War on Saudi Arabia

Access the web link below to download "Path of Blood: The Story of Al Qaeda's War on Saudi Arabia" document.

[Read ePub »](#)



[PDF] A Smart Kid's Guide to Social Networking Online

Access the web link below to download "A Smart Kid's Guide to Social Networking Online" document.

[Read ePub »](#)



[PDF] It's Complicated: The Social Lives of Networked Teens

Access the web link below to download "It's Complicated: The Social Lives of Networked Teens" document.

[Read ePub »](#)



[PDF] Pinterest Power: Market Your Business, Sell Your Product, and Build Your Brand on the World's Hottest Social Network

Access the web link below to download "Pinterest Power: Market Your Business, Sell Your Product, and Build Your Brand on the World's Hottest Social Network" document.

[Read ePub »](#)



[PDF] Six Steps to Inclusive Preschool Curriculum: A UDL-Based Framework for Children's School Success

Access the web link below to download "Six Steps to Inclusive Preschool Curriculum: A UDL-Based Framework for Children's School Success" document.

[Read ePub »](#)



[PDF] Edge] the collection stacks of children's literature: Chunyang Qiuyun 1.2 --- Children's Literature 2004(Chinese Edition)

Access the web link below to download "Edge] the collection stacks of children's literature: Chunyang Qiuyun 1.2 --- Children's Literature 2004(Chinese Edition)" document.

[Read ePub »](#)