



Die Relevanz von Weblogs für das Customer Care (German Edition)

Jens Zimmermann

Download now

[Click here](#) if your download doesn't start automatically

Die Relevanz von Weblogs für das Customer Care (German Edition)

Jens Zimmermann

Die Relevanz von Weblogs für das Customer Care (German Edition) Jens Zimmermann

Diplomarbeit aus dem Jahr 2006 im Fachbereich BWL - Marketing, Unternehmenskommunikation, CRM, Marktforschung, Social Media, Note: 1,7, Katholische Universität Eichstätt-Ingolstadt, 114 Quellen im Literaturverzeichnis, Sprache: Deutsch, Abstract: Die große Bedeutung des Internets als Kommunikationsmittel für Unternehmen ist

unumstritten (Klein 2005, S. 17). Die Kommunikation mit dem Kunden findet immer häufiger per E-Mail statt, Kunden können auf der Internetseite eines Unternehmens Antworten auf häufig gestellte Fragen finden und nicht zuletzt werden Geschäfte an sich ausschließlich über das Internet abgewickelt. Die Entwicklung des Internets hat sich zwar nach dem Platzen der sogenannten Internetblase verlangsamt, es ist jedoch zu beobachten, dass sich das Internet weiterentwickelt (Economist Intelligence Unit, 2005 S. 2–3). Zwei in diesem Zusammenhang zu erwähnende Schlagworte sind „Web 2.0“ und „Social Software“. Hinter diesen Begriffen versteckt sich eine Entwicklung, die den Internetbenutzer vom reinen Konsumenten zum Produzenten von Inhalten wandelt. Durch benutzerfreundliche Oberflächen und einfache Handhabung wird dadurch jeder Internetnutzer in die Lage versetzt, selbst Texte und Beiträge zu veröffentlichen. In diesem Kontext sind sogenannte Weblogs (kurz: Blogs) weit verbreitet. Diese Internetseiten, die Einträge in chronologisch umgekehrter Reihenfolge auflisten und auch von Laien zu benutzen sind, wiesen in den vergangenen Monaten ein stetiges Wachstum auf (Herring et al. 2005, S. 143; TNS Infratest 2006, S. 6). Gegenstand der Beiträge sind unter anderem Erfahrungen mit Produkten oder dem Service von Unternehmen.

Diese spezielle Form des kundeninitiierten Dialogs könnte für den Bereich des Customer Cares von Unternehmen eine wichtige Rolle spielen. Der Geschäftsführer der Firma Apple Deutschland, Frank Geier, verdeutlicht die Bedeutung der Veränderungen in den Gewohnheiten von Kunden: „Früher hat ein Kunde bei Problemen die Hotline oder seinen Händler kontaktiert, heute berichtet er zuerst in seinem Weblog. Und das verbreitet sich dann in einer vernetzten Welt schnell um den Globus“ (Lück 2006, S. 2). Da die Aufgaben des Customer Cares unter anderem im Kundendialog und der Anregung und problemgerechten Beantwortung kundeninitiierten Kommunikation liegen (Stauss 2006a, S. 27), stellt sich die Frage, welche Relevanz Weblogs für diesen Unternehmensbereich haben. Die Bedeutung der Klärung dieser Frage liegt vor allem darin begründet, dass für viele Unternehmen die Kundenbetreuung ein wichtiges Qualitätsmerkmal darstellt. Um fundierte Aussagen treffen zu können, ist die gegenwärtige Entwicklung des Internets und der angeschlossenen Industrie kritisch zu hinterfragen.



[Download Die Relevanz von Weblogs für das Customer Care \(G ...pdf](#)



[Read Online Die Relevanz von Weblogs für das Customer Care ...pdf](#)

Download and Read Free Online Die Relevanz von Weblogs für das Customer Care (German Edition) Jens Zimmermann

From reader reviews:

Billie Sneed:

The book untitled Die Relevanz von Weblogs für das Customer Care (German Edition) is the guide that recommended to you to study. You can see the quality of the e-book content that will be shown to you. The language that creator use to explained their ideas are easily to understand. The article author was did a lot of research when write the book, hence the information that they share for your requirements is absolutely accurate. You also could possibly get the e-book of Die Relevanz von Weblogs für das Customer Care (German Edition) from the publisher to make you considerably more enjoy free time.

Amanda Acuna:

Beside this particular Die Relevanz von Weblogs für das Customer Care (German Edition) in your phone, it may give you a way to get more close to the new knowledge or facts. The information and the knowledge you might got here is fresh through the oven so don't become worry if you feel like an aged people live in narrow commune. It is good thing to have Die Relevanz von Weblogs für das Customer Care (German Edition) because this book offers to you readable information. Do you occasionally have book but you would not get what it's facts concerning. Oh come on, that will not happen if you have this inside your hand. The Enjoyable arrangement here cannot be questionable, like treasuring beautiful island. So do you still want to miss that? Find this book and read it from today!

Tiffany Serna:

This Die Relevanz von Weblogs für das Customer Care (German Edition) is completely new way for you who has attention to look for some information because it relief your hunger details. Getting deeper you upon it getting knowledge more you know or else you who still having small amount of digest in reading this Die Relevanz von Weblogs für das Customer Care (German Edition) can be the light food for you personally because the information inside this book is easy to get through anyone. These books create itself in the form which is reachable by anyone, yep I mean in the e-book contact form. People who think that in book form make them feel drowsy even dizzy this book is the answer. So there is not any in reading a guide especially this one. You can find what you are looking for. It should be here for anyone. So , don't miss it! Just read this e-book sort for your better life along with knowledge.

Ricardo Huddle:

As we know that book is important thing to add our understanding for everything. By a reserve we can know everything we really wish for. A book is a list of written, printed, illustrated or maybe blank sheet. Every year seemed to be exactly added. This e-book Die Relevanz von Weblogs für das Customer Care (German Edition) was filled about science. Spend your time to add your knowledge about your research competence. Some people has several feel when they reading a book. If you know how big benefit of a book, you can feel enjoy to read a reserve. In the modern era like currently, many ways to get book you wanted.

**Download and Read Online Die Relevanz von Weblogs für das
Customer Care (German Edition) Jens Zimmermann
#6DPR4SVIOWQ**

Read Die Relevanz von Weblogs für das Customer Care (German Edition) by Jens Zimmermann for online ebook

Die Relevanz von Weblogs für das Customer Care (German Edition) by Jens Zimmermann Free PDF d0wnl0ad, audio books, books to read, good books to read, cheap books, good books, online books, books online, book reviews epub, read books online, books to read online, online library, greatbooks to read, PDF best books to read, top books to read Die Relevanz von Weblogs für das Customer Care (German Edition) by Jens Zimmermann books to read online.

Online Die Relevanz von Weblogs für das Customer Care (German Edition) by Jens Zimmermann ebook PDF download

Die Relevanz von Weblogs für das Customer Care (German Edition) by Jens Zimmermann Doc

Die Relevanz von Weblogs für das Customer Care (German Edition) by Jens Zimmermann Mobipocket

Die Relevanz von Weblogs für das Customer Care (German Edition) by Jens Zimmermann EPub