



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:

Donald Chapin:

The book Die Relevanz von Weblogs für das Customer Care (German Edition) can give more knowledge and also the precise product information about everything you want. Why must we leave the good thing like a book Die Relevanz von Weblogs für das Customer Care (German Edition)? Several of you have a different opinion about book. But one aim which book can give many details for us. It is absolutely correct. Right now, try to closer with your book. Knowledge or information that you take for that, you may give for each other; you may share all of these. Book Die Relevanz von Weblogs für das Customer Care (German Edition) has simple shape however, you know: it has great and big function for you. You can appearance the enormous world by open up and read a reserve. So it is very wonderful.

Clifford Harris:

This Die Relevanz von Weblogs für das Customer Care (German Edition) book is simply not ordinary book, you have it then the world is in your hands. The benefit you obtain by reading this book is definitely information inside this publication incredible fresh, you will get info which is getting deeper an individual read a lot of information you will get. This kind of Die Relevanz von Weblogs für das Customer Care (German Edition) without we realize teach the one who looking at it become critical in contemplating and analyzing. Don't always be worry Die Relevanz von Weblogs für das Customer Care (German Edition) can bring when you are and not make your bag space or bookshelves' become full because you can have it in your lovely laptop even cell phone. This Die Relevanz von Weblogs für das Customer Care (German Edition) having very good arrangement in word in addition to layout, so you will not truly feel uninterested in reading.

Shirley Davenport:

Nowadays reading books be a little more than want or need but also become a life style. This reading practice give you lot of advantages. The benefits you got of course the knowledge the rest of the information inside the book that improve your knowledge and information. The information you get based on what kind of publication you read, if you want drive more knowledge just go with knowledge books but if you want truly feel happy read one having theme for entertaining for example comic or novel. Typically the Die Relevanz von Weblogs für das Customer Care (German Edition) is kind of e-book which is giving the reader unstable experience.

Christopher Suttle:

Hey guys, do you really wants to finds a new book to learn? May be the book with the subject Die Relevanz von Weblogs für das Customer Care (German Edition) suitable to you? The particular book was written by well-known writer in this era. The particular book untitled Die Relevanz von Weblogs für das Customer Care (German Edition)is the main one of several books that will everyone read now. This kind of book was

inspired a lot of people in the world. When you read this book you will enter the new age that you ever know prior to. The author explained their thought in the simple way, consequently all of people can easily to comprehend the core of this book. This book will give you a great deal of information about this world now. To help you to see the represented of the world with this book.

**Download and Read Online Die Relevanz von Weblogs für das
Customer Care (German Edition) Jens Zimmermann
#UL86N4RV5WT**

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