



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

Jens Zimmermann

[Download now](#)

[Read Online](#) 

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 kundeninitiierteter 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 \(German ...pdf](#)

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



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

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

From reader reviews:

Robert Henderson:

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. So why must we leave the good thing like a book Die Relevanz von Weblogs für das Customer Care (German Edition)? A number of you have a different opinion about book. But one aim that will book can give many information for us. It is absolutely proper. Right now, try to closer along with your book. Knowledge or facts that you take for that, you could give for each other; you may share all of these. Book Die Relevanz von Weblogs für das Customer Care (German Edition) has simple shape nevertheless, you know: it has great and big function for you. You can look the enormous world by start and read a publication. So it is very wonderful.

Mary Haskell:

This Die Relevanz von Weblogs für das Customer Care (German Edition) is great reserve for you because the content and that is full of information for you who always deal with world and get to make decision every minute. This specific book reveal it data accurately using great organize word or we can claim no rambling sentences inside. So if you are read the item hurriedly you can have whole info in it. Doesn't mean it only provides you with straight forward sentences but hard core information with lovely delivering sentences. Having Die Relevanz von Weblogs für das Customer Care (German Edition) in your hand like having the world in your arm, data in it is not ridiculous a single. We can say that no guide that offer you world within ten or fifteen second right but this guide already do that. So , this is good reading book. Hey there Mr. and Mrs. occupied do you still doubt this?

Roderick Grubb:

Beside this specific Die Relevanz von Weblogs für das Customer Care (German Edition) in your phone, it could possibly give you a way to get more close to the new knowledge or details. The information and the knowledge you are going to got here is fresh in the oven so don't end up being worry if you feel like an older people live in narrow village. It is good thing to have Die Relevanz von Weblogs für das Customer Care (German Edition) because this book offers to your account readable information. Do you oftentimes have book but you seldom get what it's about. Oh come on, that would not happen if you have this with your hand. The Enjoyable agreement here cannot be questionable, such as treasuring beautiful island. Use you still want to miss it? Find this book and read it from right now!

Wilda Baeza:

Reading a e-book make you to get more knowledge from this. You can take knowledge and information originating from a book. Book is published or printed or highlighted from each source in which filled update of news. Within this modern era like right now, many ways to get information are available for you. From media social such as newspaper, magazines, science e-book, encyclopedia, reference book, book and comic.

You can add your knowledge by that book. Are you hip to spend your spare time to spread out your book?
Or just looking for the Die Relevanz von Weblogs für das Customer Care (German Edition) when you
necessary it?

**Download and Read Online Die Relevanz von Weblogs für das
Customer Care (German Edition) Jens Zimmermann
#4U8OLJMRAS**

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

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

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