



# 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:**

#### **Marvin Perdue:**

The actual book Die Relevanz von Weblogs für das Customer Care (German Edition) has a lot of knowledge on it. So when you read this book you can get a lot of help. The book was published by the very famous author. The author makes some research prior to write this book. This particular book very easy to read you will get the point easily after scanning this book.

#### **Keiko Whitchurch:**

Die Relevanz von Weblogs für das Customer Care (German Edition) can be one of your beginner books that are good idea. All of us recommend that straight away because this reserve has good vocabulary that could increase your knowledge in vocabulary, easy to understand, bit entertaining however delivering the information. The author giving his/her effort to place every word into satisfaction arrangement in writing Die Relevanz von Weblogs für das Customer Care (German Edition) nevertheless doesn't forget the main position, giving the reader the hottest and based confirm resource facts that maybe you can be certainly one of it. This great information may drawn you into brand-new stage of crucial contemplating.

#### **Rose Duprey:**

In this time globalization it is important to someone to find information. The information will make professionals understand the condition of the world. The condition of the world makes the information simpler to share. You can find a lot of sources to get information example: internet, newspaper, book, and soon. You can observe that now, a lot of publisher that will print many kinds of book. The particular book that recommended to your account is Die Relevanz von Weblogs für das Customer Care (German Edition) this book consist a lot of the information on the condition of this world now. That book was represented how can the world has grown up. The language styles that writer value to explain it is easy to understand. The actual writer made some analysis when he makes this book. That is why this book appropriate all of you.

#### **Benjamin Munk:**

As a university student exactly feel bored to be able to reading. If their teacher asked them to go to the library or make summary for some book, they are complained. Just small students that has reading's heart and soul or real their passion. They just do what the trainer want, like asked to go to the library. They go to there but nothing reading critically. Any students feel that reading is not important, boring and can't see colorful photographs on there. Yeah, it is to become complicated. Book is very important to suit your needs. As we know that on this time, many ways to get whatever we really wish for. Likewise word says, ways to reach Chinese's country. So , this Die Relevanz von Weblogs für das Customer Care (German Edition) can make you experience more interested to read.

**Download and Read Online Die Relevanz von Weblogs für das  
Customer Care (German Edition) Jens Zimmermann  
#G8RLUTI9C0Z**

## **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