

Titel

- „Service im Social Web – der neue Kanal zum Kunden“

Hintergrund

- Immer mehr Unternehmen bieten Kundenservice via Social Media an. Besonders Twitter und Facebook treten hier in den Vordergrund. Die Entwicklungen der gesellschaftlichen Mediennutzung zeigt, daß die konsumentengenerierten Plattformen sich zu einem wichtigen Kanal für den Dialog zwischen Unternehmen und Kunden entwickeln. Wie können Unternehmen soziale Plattformen für den Service nutzen?

Inhalte

- Neues Internet:: Verbesserungen in der Kundeninteraktion
- Neue Kommunikation: Entwicklungen in der Informationsnutzung
- Neue Kunden: Veränderungen in den Kaufentscheidungen
- Neuer Service: Wandel in den Qualitätserwartungen

Ziel

- Einstieg in die Nutzung des sozialen Internets als erfolgreichen Servicekanal

Zielgruppe

- Führungskräfte aus den Bereichen Marketing, Kommunikation, Kundenmanagement und Internet

Teilnehmerzahl

- 6-10

Referent

- Dirk Zimmermann

Termin

- 12. Oktober 2011 - 17-20 Uhr

Ort

- Frankfurt am Main

Gebühr

- 250,00 EUR

Geschäftsbedingungen

- Bei Stornierung bis zu 4 Wochen vor dem Termin wird eine Bearbeitungsgebühr von 50,- Euro berechnet. Danach beträgt die Stornogebühr 50% des Gesamtbetrags. Bei Stornierung ab sieben Tage vor der Veranstaltung oder Nichterscheinen wird die volle Gebühr in Rechnung gestellt. Die Stornierung ist nur schriftlich möglich, eine Ersatzperson kann selbstverständlich genannt werden. Der Seminarpreis versteht sich zzgl. 19% MwSt..