Inhaltsverzeichnis

1 Social Media als Aufgabenstellung des Dienstleistungsmanagements . . . 1
1.1 Entwicklung von Social Media 1
1.2 Erscheinungsformen von Social Media 3

2 Analysephase des Dienstleistungsmanagements 9
2.1 Zielgruppenanalysen für Social Media 9
2.2 Marktforschung durch Social Media 13

3 Planungsphase des Dienstleistungsmanagements 17
3.1 Strategieoptionen im Umgang mit Social Media 17
3.2 Operativer Einsatz von Social Media 22

4 Implementierungsphase des Dienstleistungsmanagements 29
4.1 Organisation von Social Media 29
4.2 Personeller Umgang mit Social Media 31

5 Kontrollphase des Dienstleistungsmanagements 35
5.1 Effektivitätskontrollen von Social Media 35
5.2 Effektivitätskontrollen von Marketingstrategien durchSocial Media 37

Was Sie aus diesem Essential mitnehmen können 41

Literatur 43

http://www.springer.com/978-3-658-07233-9

Einsatz von Social Media für das Dienstleistungsmanagement

Bruhn, M.; Hadwich, K.

2015, IX, 46 S. 15 Abb., 3 Abb. in Farbe., Softcover
ISBN: 978-3-658-07233-9