

Workshop “Social Media im Kundenservice 2.0”

mit Ihrem Workshop-Leiter Rainer Kolm am 22.10.2013 in Frankfurt am Main

09:15 – 09:45 Uhr

Begrüßung Zielsetzung und Inhalte Vorstellungsrunde Erwartungen der Teilnehmer

09:45 – 11:15 Uhr

Einführung und Überblick Social Media – Was machen Nutzer im Social Web – Status
und

Trends – Twitter, Facebook, Xing, Youtube & Co – Foren, Corporate Blogs und Communities

11:15 – 11:30 Uhr Kaffeepause

11:30 – 12:45 Uhr

Strategie und Organisation – Entwicklung einer Social Media Strategie – Social Media
Monitoring – Aktuelle Einsatzfelder und Strukturen – Organisationsformen

12:45 – 13:45 Uhr Lunchpause

13:45 – 15:00 Uhr

Prozesse und Schnittstellen – Vom Monitoring zur Interaktion – Social Media im Contact
Center – Integration in Unternehmensprozesse

15:00 – 15:20 Uhr Kaffeepause

15:20 – 16:00 Uhr

Anbieter und Tools – Marktübersicht – Einsatzbereiche – Checklisten zur Anbieterauswahl

16:00 – 17:00 Uhr

Erarbeitung von Lösungsansätzen für konkrete Fragestellungen der Teilnehmer

17:00 – 17:30 Uhr

Feedback und Abschlussrunde