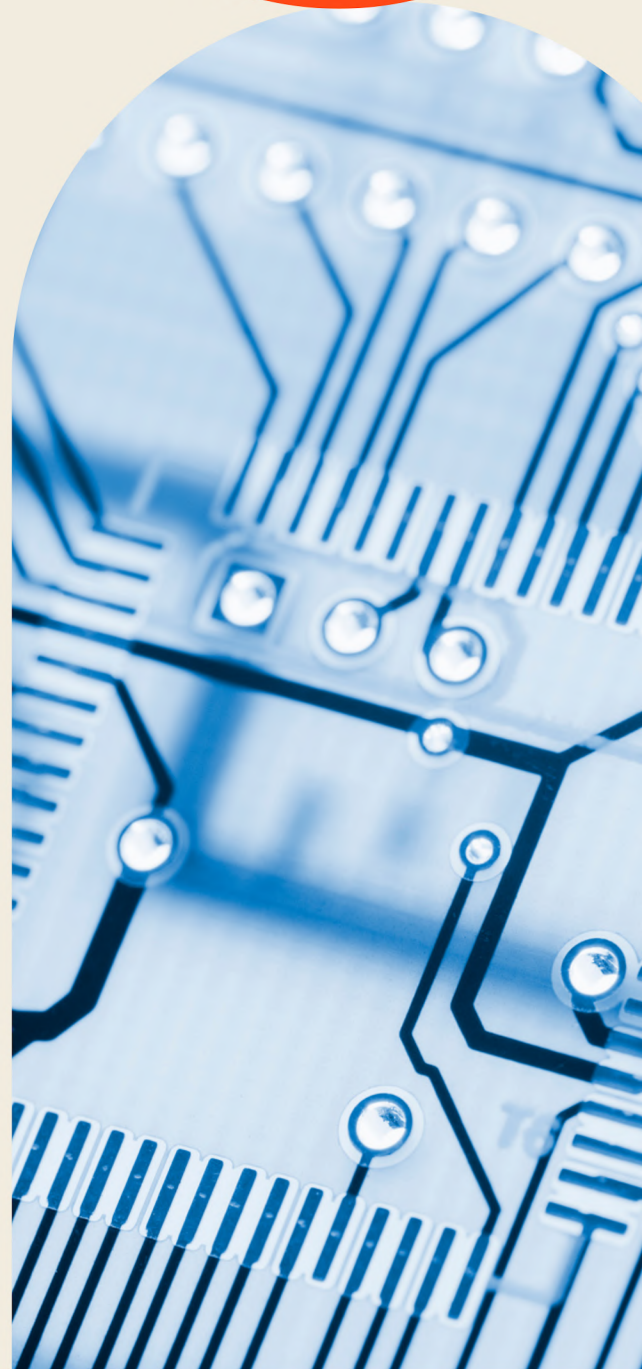


## ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑΤΑ ΓΙΑ ΤΟΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΗ

Η ηλεκτρονική επικοινωνία με τον πελάτη είναι μια συγκεκριμένη κατηγορία επικοινωνίας στην οποία πραγματοποιείται η ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ της εταιρείας και του περιβάλλοντος της με τη χρήση νέων τεχνολογιών. Ένα από τα κύρια μέσα επικοινωνίας με τον πελάτη είναι ο ιστότοπος, μέσω του οποίου η εταιρεία μπορεί να εκτελέσει εργασίες που σχετίζονται με την εξυπηρέτηση πελατών, όπως παρουσίαση και πώληση προϊόντων και υπηρεσιών, εξυπηρέτηση μετά την πώληση ή λήψη σχολίων.

Αυτό συνέβη σε μια εταιρεία που ασχολείται με την πώληση υπηρεσιών και χώρους αρχείων. Στο πλαίσιο της ηλεκτρονικής επικοινωνίας στις πελατειακές σχέσεις, αξίζει να αναφερθούμε στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης ως πλατφόρμα ανταλλαγής πληροφοριών τόσο στις σχέσεις B2C όσο και σε C2C.

Οι ιστότοποι κοινωνικής δικτύωσης όπως το Facebook, το Instagram και το Twitter, προσφέρουν καθημερινά νεότερες και καλύτερες δυνατότητες. Εκτός από την κορυφαία λειτουργικότητα της προσθήκης ετικετών, του σχολιασμού και της κοινής χρήσης περιεχομένου, υπάρχουν επίσης σχετικά νέοι διαθέσιμοι μηχανισμοί για τη βελτίωση της ηλεκτρονικής επικοινωνίας, π.χ. σύνδεση ή πληρωμές μέσω κοινωνικής δικτύωσης.



## ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑΤΑ ΓΙΑ ΤΟΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΗ

Η δυναμική ανάπτυξη της τεχνολογίας Web 2.0 και η αυξανόμενη σημασία των μέσων κοινωνικής δικτύωσης σημαίνει ότι αυτά τα εργαλεία δεν μπορούν πλέον να αγνοηθούν στη διαδικασία δημιουργίας εταιρικών στρατηγικών επικοινωνίας. Η εταιρεία επικεντρώθηκε σε έναν εκτεταμένο ιστότοπο και τη λειτουργία ενός καναλιού μέσω κοινωνικής δικτύωσης στο FB και στο Instagram.

Μέρος των κονδυλίων από την προώθηση διατέθηκε σε εξαιρετικές αναρτήσεις, βίντεο και δημιουργία περιεχομένου στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης. Μετά από έναν μήνα επένδυσης πρόσθετων κεφαλαίων σε διαδικτυακά κανάλια, τα πρώτα αποτελέσματα φάνηκαν όταν δύο νέοι πελάτες επικοινωνήσαν με το Instagram, όπου ακολουθούσαν το προφίλ τους για αρκετό καιρό και τελικά αποφάσισαν να τους εμπιστευτούν στην επιχείρηση. Νέοι πελάτες σημαίνουν νέες επιλογές κέρδους, που κάνουν κάθε οργανισμό πολύ χαρούμενο.

