

## PRZYKŁADY DLA TRENERA

Komunikacja elektroniczna z klientem jest specyficzną kategorią komunikowania się, w której wymiana informacji dokonuje się między przedsiębiorstwem a jego otoczeniem z wykorzystaniem nowych technologii. Jednym z głównych mediów komunikacji z klientem jest strona internetowa, za pomocą której przedsiębiorstwo może realizować zadania związane z obsługą klienta, takie jak np. prezentacja i sprzedaż produktów i usług, obsługa posprzedażowa, czy też pozyskiwanie informacji zwrotnej.

Tak było w firmie zajmującej się sprzedażą usług i pomieszczeń archiwizacyjnych. W kontekście komunikacji elektronicznej w relacjach z klientem warto wskazać media społecznościowe jako platformę wymiany informacji zarówno w relacjach B2C, jak i C2C. Ówczesne serwisy społecznościowe, takie jak Facebook, Instagram czy Twitter, oferują coraz to nowsze możliwości.

Oprócz flagowej funkcjonalności oznaczania, komentowania oraz współdzielenia treści, dostępne są także stosunkowo nowe mechanizmy usprawniające prowadzenie komunikacji elektronicznej, m.in. logowanie czy płatności społecznościowe. Dynamiczny rozwój technologii Web 2.0 oraz wzrost znaczenia mediów społecznościowych sprawiły, że narzędzia te nie mogą już być ignorowane w procesie budowania strategii komunikacji przedsiębiorstw. Firma postawiła na rozbudowaną stronę internetową i





## PRZYKŁADY DLA TRENERA

prowadzenie kanału w social media na FB oraz na Instagramie.

Część środków z promocji przeznaczyła właśnie na wyróżniające się posty, filmiki oraz treści w mediach społecznościowych. Po miesiącu od zaangażowania dodatkowych środków finansowych właśnie w kanały online dostrzegła pierwsze efekty, kiedy dwóch nowych klientów zgłosiło się właśnie na Instagramie, gdzie obserwowali już ich profil jakiś czas i w końcu zdecydowali się zaufać właśnie im biznesowo.

Nowi klienci to nowe opcje zysku, co bardzo cieszy każdą organizację.

