



Manfred Bruhn  
Karsten Hadwich

# Einsatz von Social Media für das Dienstleistungs- management



Springer Gabler

---

## essentials

Essentials liefern aktuelles Wissen in konzentrierter Form. Die Essenz dessen, worauf es als „State-of-the-Art“ in der gegenwärtigen Fachdiskussion oder in der Praxis ankommt. Essentials informieren schnell, unkompliziert und verständlich.

- als Einführung in ein aktuelles Thema aus Ihrem Fachgebiet
- als Einstieg in ein für Sie noch unbekanntes Themenfeld
- als Einblick, um zum Thema mitreden zu können.

Die Bücher in elektronischer und gedruckter Form bringen das Expertenwissen von Springer-Fachautoren kompakt zur Darstellung. Sie sind besonders für die Nutzung als eBook auf Tablet-PCs, eBook-Readern und Smartphones geeignet.

Essentials: Wissensbausteine aus Wirtschaft und Gesellschaft, Medizin, Psychologie und Gesundheitsberufen, Technik und Naturwissenschaften. Von renommierten Autoren der Verlagsmarken Springer Gabler, Springer VS, Springer Medizin, Springer Spektrum, Springer Vieweg und Springer Psychologie.

---

Manfred Bruhn • Karsten Hadwich

# Einsatz von Social Media für das Dienstleistungs- management

Prof. Dr. Manfred Bruhn  
Wirtschaftswissenschaftliche Fakultät  
Lehrstuhl für Marketing und  
Unternehmensführung  
Universität Basel  
Basel  
Schweiz

Prof. Dr. Karsten Hadwich  
Institut für Marketing & Management  
Lehrstuhl für  
Dienstleistungsmanagement  
Universität Hohenheim  
Stuttgart  
Deutschland

ISSN 2197-6708  
ISBN 978-3-658-07233-9  
DOI 10.1007/978-3-658-07234-6

ISSN 2197-6716 (electronic)  
ISBN 978-3-658-07234-6 (eBook)

Springer Gabler  
© Springer Fachmedien Wiesbaden 2015  
Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsgesetz zugelassen ist, bedarf der vorherigen Zustimmung des Verlags. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen usw. in diesem Werk berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, dass solche Namen im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann benutzt werden dürften.

Gedruckt auf säurefreiem und chlorfrei gebleichtem Papier

Springer Gabler ist eine Marke von Springer DE. Springer DE ist Teil der Fachverlagsgruppe Springer Science+Business Media  
[www.springer-gabler.de](http://www.springer-gabler.de)

---

## **Was Sie in diesem Essential finden können**

- Sie finden eine Übersicht über die vielfältigen Erscheinungsformen von Social Media.
- Sie erhalten Hinweise über die Bedeutung von Social Media-Plattformen für die Aufgaben des Dienstleistungsmanagements.
- Sie vollziehen einen systematischen Planungsprozess für den Einsatz von Social Media.
- Sie erkennen die Notwendigkeit zur Analyse, Planung, Implementierung und Kontrolle des Social Media-Einsatzes.
- Sie werden vertraut mit konkreten Hinweisen auf Methoden für einen professionellen Einsatz von Social Media.