

INHALTSVERZEICHNIS

Abkürzungsverzeichnis	III
Abbildungsverzeichnis	IV
1.Einleitung	1
1.1. Zielsetzung.....	1
1.2. Vorgehensweise.....	2
2.Definitionen.....	3
2.1. Social-Media-Marketing	3
2.2. Definition Kommunikationsinstrumente.....	3
2.3. Definition der jungen Zielgruppe	5
3.Erklärung der bekanntesten Plattformen im Social Media	7
3.1. Facebook	7
3.2. Twitter	8
3.3. MySpace	9
3.4. VZ-Netzwerke	10
3.5. Xing	10
3.6. LinkedIn.....	12
3.7. Youtube.....	12
3.8. Flickr.....	13
4.Das Kommunikationsinstrument Social-Media-Marketing	15
4.1. Vorstellung der Maßnahmen innerhalb des Social-Media-Kommunikations-instrumentes	15
4.1.1. Soziale Netzwerke	15
4.1.2. Blog / Microblogging.....	16
4.1.3. Business-Netzwerk	17
4.1.4. Verbraucherportale und Foren	17
4.1.5. Foto- und Videoportale.....	18
4.1.6. Social Bookmarking	19
4.2. Besonderheiten des Social-Media-Marketing-Kommunikationsinstrumentes im Vergleich zu anderen Kommunikationsinstrumenten	20
5.Die Ziele der Social-Media-Kommunikation	21

5.1. Zielsetzung der Social-Media-Kampagnen	21
5.1.1. Reputationsmarketing	21
5.1.2. Recruiting	21
5.1.3. Kundenbindung	22
5.1.4. Virales Marketing	22
5.1.5. Mundpropaganda	23
5.1.6. Crowdsourcing	23
5.1.7. Innovation.....	23
5.1.8. Suchmaschinenoptimierung.....	23
5.1.9. Krisenkommunikation.....	24
5.2. Kommunikation mit einer (jungen) Zielgruppe	24
5.3. Auswertungs- und Bewertungsmöglichkeiten von Social-Media-Kampagnen ..	27
5.3.1. Return of Investment (ROI).....	27
5.3.2. Balanced Scorecard.....	28
5.3.3. Werkzeuge zur Aus- und Bewertung	29
6. Fallstudien von Social-Media-Kampagnen.....	31
6.1. Positive Fallbeispiele.....	31
6.1.1. Adidas	31
6.1.2. RAin Braun.....	32
6.1.3. Hotel Kurfürst – Wellnesshotel an der Mosel	34
6.1.4. Daimler-Konzern	35
6.2. Negative Fallbeispiele	36
6.2.1. Pril	36
6.2.2. Nestlé.....	37
7. Vor- bzw. Nachteile von Social Media als Kommunikationsinstrument.....	39
7.1. Vorteile	39
7.2. Nachteile	40
8. Kritische Betrachtung	42
9. Schlussbetrachtung	43
9.1. Zusammenfassung.....	43
9.2. Aussicht.....	44
9.3. Fazit	45
10. Literaturverzeichnis.....	47