

# **Media społecznościowe jako element strategii zarządzania relacjami z klientem w dobie globalizacji**

**Jacek Dziwulski**

**Tadeusz Ogrzebacz**

W artykule podjęto próbę zdefiniowania mediów społecznościowych i ich wpływu na strategię zarządzania relacjami z klientem w dobie globalizacji. Na początku autorzy przedstawili media społecznościowe w świetle badań empirycznych. Następnie pokazano różnice pomiędzy strategiami zarządzania relacjami z klientem. W końcowej części artykułu przedstawiono wybrane przykłady social CRM.

**Słowa kluczowe:** media społecznościowe, strategia zarządzania relacjami z klientem, globalizacja.

## **Abstract - Social media as part of your customer relationship management strategy in the age of globalization**

The article attempts to define social media and its impact on customer relationship management strategy in the age of globalization. Initially, the authors presented social media in the light of empirical research. It then shows the differences between customer relationship management strategies. The final part of the article presents selected examples of social CRM.

**Keywords:** social media, customer relationship management strategy, globalization.