
Was Sie aus diesem Text mitnehmen können

- Professionelle Begleitung des guten Rufes ist unersetzbar
- Methodische Herangehensweise ist das A und O
- Wichtigkeit der strategischen Betreuung von Internet-Auftritten und Presseberichten im Bereich Online-Handel
- Geschickter Umgang mit rufschädigenden Situationen im Online-Handel
- Vermeidung typischer Fehler im Umgang mit den Medien

Literatur Einleitung

- Bauer M (2011) Wir sind Einzelfall. www.wir-sind-einzelfall.de. Zugegriffen: 25. Mai 2014
- BITKOM Bundesverband Informationswirtschaft, Telekommunikation und neue Medien e. V. (Hrsg) (2012) Social Media in deutschen Unternehmen. Online-Beitrag auf [bitkom.org](http://www.bitkom.org). http://www.bitkom.org/files/documents/Social_Media_in_deutschen_Unternehmen.pdf. Zugegriffen: 9. Okt. 2014
- Bughin J, Chai M, Miller A (2009) How companies are benefitting from Web 2.0. McKinsey Global Survey Results. McKinsey Quarterly, September 2009. http://www.mckinsey.com/insights/business_technology/how_companies_are_benefiting_from_web_20_mckinsey_global_survey_results. Zugegriffen: 25. Juli 2014
- Burkhardt R (2008) Reputation Management in Small and Medium-sized Enterprises. Analysis and evaluation of the use of reputation management. A survey of small and medium-sized enterprises in Germany. Diplomica-Verlag, Hamburg
- Employer Branding – der Weg zur Arbeitgebermarke. Als IT- Arbeitgeber attraktiver und wettbewerbsfähiger werden – ein Leitfaden für die betriebliche Praxis. Fassung vom 14. April 2007. Deutsche Employer Branding Akademie (DEBA) (2006) <http://www.employerbranding.org/>. Zugegriffen: 25. Juli 2014
- Fombrun C (2001) Corporate reputation – its measurement and management. Thesis 18:23–26
- Fombrun C, Shanley M (1990) What’s in a name? Reputation and corporate strategy. *Acad Manage J* 33:233–258
- Hall R (1992) The strategic analysis of intangible resources. *Strateg Manage J* 2:10–17
- IBM Studie: Soziale Netzwerke beeinflussen mehr als die Hälfte der Käufer bei ihrer Entscheidung – sogar im Ladengeschäft (2014). Online Beitrag auf ibm.com, Newsroom, 06. 09. 2011. <https://www-03.ibm.com/press/de/de/pressrelease/35352.wss>. Zugegriffen: 24. Juli 2014
- Media Entrepreneurs Day (2012) Axel Springer, 2012. <http://www.media-entrepreneurs.de/#data>. Zugegriffen: 23. Juli 2014
- Petersen R (2012) 26 social media secrets skittles knows. *BarnRaisers*, 20. 08. 2012. <http://barnraisersllc.com/2012/08/26-social-media-secrets-skittles/>. Zugegriffen: 25. Juli 2014
- Risk Management. A Driver of Enterprise Value in the Emerging Environment (2011) Online Beitrag auf [kpmg.com](http://www.kpmg.com), 2011. http://www.kpmg.com/IN/en/IssuesAndInsights/Thought-Leadership/KPMG_Risk_Management_Survey_2011_1.pdf. Zugegriffen: 24. Juli 2014

- Schürmann P (2006) Mehrwert dank geschärften Sinnen. Bilanz 12:51 ff
- Schwalbach J (2000) Image, Reputation und Unternehmenswert. In: Bearnis B, Raupp J (Hrsg) Information und Kommunikation in Europa. Vistas Verlag, Berlin, S 285–294
- Zollondz A (2012) Vodafone: Shitstorm auf Facebook durch Kundin. Klage über Kundenservice. Netzwelt, 02.08. 2012. <http://www.netzwelt.de/news/93220-vodafone-shitstorm-facebook-kundin.html>. Zugegriffen: 25. Juli 2014

Literatur Online-Handel

- AG München mit Urteil vom 02.04.2008, Az. 262 C 34119/07. http://medien-internet-und-recht.de/volltext.php?mir_dok_id=1872. Zugegriffen: 18. Dez. 2014
- Amazon trennt sich von Dienstleister Co Co Job-Touristik (2013) HNA, 19.02.2013. <http://www.hna.de/lokales/rotenburg-bebra/amazon-trennt-sich-dienstleister-2759900.html>. Zugegriffen: 18. Dez. 2014
- Bitkom. Bundesverband Informationswirtschaft, Telekommunikation und neue Medien e. V. (Hrsg) (2013) Trends im E – Commerce. Konsumverhalten beim Online-Shopping (2013) bitkom.org, 2013. http://www.bitkom.org/files/documents/BITKOM_E-Commerce_Studienbericht.pdf. Zugegriffen: 18. Dez. 2014
- Bundesagentur für Arbeit (2013) Sonderprüfung Firma Trenkwalder: Verstöße festgestellt. arbeitsagentur.de, 19.01.2013. <http://www.arbeitsagentur.de/web/content/DE/Presse/Presseinformationen/Sonstiges/Detail/index.htm?dfContentId=L6019022DSTBA1562250>. Zugegriffen: 18. Dez. 2014
- Ciao.de (2014) <http://www.ciao.de/>. Zugegriffen: 18. Dez. 2014
- energiekommunikation (2011) In: Energiekommunikation ehochk.blogspot, 25.10.2011. <http://ehochk.blogspot.de/2011/10/social-media-der-wettlauf-um-die.html#.Tqcu-wu-Dy4A.gmail>. Zugegriffen: 18. Dez. 2014
- EU – Richtlinie soll Retouren kostenpflichtig machen. Retouren: der Schrecken des Online-Handels. tagesschau.de, Stand 12.02.2013. <http://www.tagesschau.de/wirtschaft/hgversandhandel100.html>. Zugegriffen: 18. Dez. 2014
- Evert H, Gribnitz R, Seidel H (2013) „Wir machen Verlust. Bei Amazon war das auch so“. Die Welt, 18.01.2013. <http://www.welt.de/wirtschaft/webwelt/article112851544/Wir-machen-Verlust-bei-Amazon-war-das-auch-so.html>. Zugegriffen: 18. Dez. 2014
- Frickel C (2012) Online Auktionshaus unter Beschuss. Ebay – Mitglieder laufen Sturm gegen Kundenservice. Focus Online, 30.04.2012. http://www.focus.de/digital/internet/ebay/online-auktionshaus-unter-beschuss-ebay-mitglieder-laufen-sturm-gegen-kundenservice_aid_745289.html. Zugegriffen: 18. Dez. 2014
- Fülbeck T, Windmüller G (2013) Amazon nein danke! Das sind die Alternativen beim Online Shopping
- Groh-Kontio C (2012) Deutscher Marketing-Preis. Warum schreit bei Zalando keiner vor Glück? Handelsblatt 30.11.2012. <http://www.handelsblatt.com/unternehmen/handeldienstleister/deutscher-marketing-preis-warum-schreit-bei-zalando-keiner-vor-glueck/7443278.html>. Zugegriffen: 18. Dez. 2014
- Gründgen B (2014) Amazon – Kunden ätzen gegen Galaxy S5 Smartphone in Rezensionen. PG Games Hardware, 20.03.2014. <http://www.pcgameshardware.de/Galaxy-S5-Smart>

- phone-258144/News/Galaxy-S5-shitstorm-amazon-schlechte-bewertungen-vor-release-1112599/. Zugegriffen: 18. Dez. 2014
- Hashemian R (2014) Facebook likes, the big fake. hashemian blog, 16.09.2014. <http://www.hashemian.com/blog/2014/09/facebook-like-the-big-fake.htm>. Zugegriffen: 18. Dez. 2014
- Hicks T (2011) Starbucks foe Jeremy Dorosin tries new approach. San Jose Mercury News, 04.11.2011. http://www.mercurynews.com/ci_17806184. Zugegriffen: 18. Dez. 2014
- Käufer muss schlechte Ebay-Bewertung zurücknehmen (2014) heise.de, 28.10.2014. <http://www.heise.de/newsticker/meldung/Kaeufer-muss-schlechte-Ebay-Bewertung-zuruecknehmen-2437619.html>. Zugegriffen: 18. Dez. 2014
- Kling B (2012) Facebook löscht falsche „Likes“. zdnet.de, 03.09.2013. <http://www.zdnet.de/88121595/facebook-loscht-falsche-likes/>. Zugegriffen: 18. Dez. 2014
- Kolkbrück O (2012) Zalando – Gelbe Karte für Retourenkunden. etailment.de, 13.04.2012. <http://etailment.de/thema/e-commerce/zalando-retouren-326>. Zugegriffen: 18. Dez. 2014
- Kwasniewski N (2013) ARD-Dokumentation: Wie Amazon Leiharbeiter kaserniert. Spiegel Online, 13.02.2013. <http://www.spiegel.de/wirtschaft/unternehmen/ard-reportage-dokumentiert-missstaende-in-der-leiharbeit-bei-amazon-a-883156.html>. Zugegriffen: 18. Dez. 2014
- Langenau L (2013) Leiharbeit im Online-Warenhaus. Amazon feuert Sicherheitsfirma. sueddeutsche.de, 18.02.2013. <http://www.sueddeutsche.de/wirtschaft/leiharbeit-im-online-warenhaus-amazon-feuert-sicherheitsdienst-1.1602949>. Zugegriffen: 18. Dez. 2014
- Leiharbeiter. Amazon nimmt Stellung zu den Vorwürfen (2013) golem.de, 14.02.2014. <http://www.golem.de/news/leiharbeiter-amazon-nimmt-stellung-zu-vorwurferen-der-ard-1302-97598.html>. Zugegriffen: 18. Dez. 2014
- LG Hannover, Urteil vom 13.05.2009, Az. 6 O 102/08. <http://www.jur-blog.de/abmahnungen/rechtsanwalt/2009-09/lg-hannover-betrugsvorwurf-in-ebay-bewertung-bei-handy-kauf/>. Zugegriffen: 18. Dez. 2014
- LG München II, Urteil vom 26.02.2014, Az. 2 O 5394/13. <http://dejure.org/dienste/rechtsprechung?gericht=LG%20M%FCnchen%20II>. Zugegriffen: 18. Dez. 2014
- Löbl D, Onneken P (2013) Ausgeliefert! Leiharbeiter bei Amazon. ARD, 13.02.2013. http://programm.ard.de/TV/daserste/ausgeliefert-leiharbeiter-bei-amazon/eid_281069485704849?list=now, zuletzt besucht am 18.12.2014 sowie unter https://www.youtube.com/watch?v=xdrkY_NpgrY. Zugegriffen: 18. Dez. 2014
- Loyalitätsindex 2013 (2013) Serviceplan Corporate Reputation, 09/2013. [http://www.serviceplan-corporate-reputation.com/newsroom/news.html?tx_dynamictable_pil\[xSIEI\]=3098&cHash=3f9f714297bd2969b3c7066938da5d6f](http://www.serviceplan-corporate-reputation.com/newsroom/news.html?tx_dynamictable_pil[xSIEI]=3098&cHash=3f9f714297bd2969b3c7066938da5d6f). Zugegriffen: 18. Dez. 2014
- Mendoza M (2014) Want fans? Hire a social media „click farm“. USA Today, 05.01.2014. <http://www.usatoday.com/story/money/business/2014/01/05/selling-social-media-clicks-becomes-big-business/4327905/>. Zugegriffen: 18. Dez. 2014
- Mozart F (2013) Shitstorm über Amazon: ARD zeigt Online-Händler als Ausbeuter. w & v, 14.02.2013. http://www.wuv.de/digital/shitstorm_ueber_amazon_ard_zeigt_online_haendler_als_ausbeuter. Zugegriffen: 18. Dez. 2014
- Nienhaus L (2013) Online-Handel. Zalando macht Milliardenumsatz – und Verlust. Faz.net, 15.02.2013. Sonntagszeitung <http://www.faz.net/aktuell/wirtschaft/unternehmen/online-handel-zalando-macht-milliardenumsatz-und-verlust-12081513.html>. Zugegriffen: 19. Dez. 2014

- OLG München, Urteil vom 28.10.2014, Az. 18 U 1022/14. <http://dejure.org/dienste/vernetzung/rechtsprechung?Text=18%20U%201022/14>. Zugegriffen: 18. Dez. 2014
- Online Handel. Käufer muss schlechte Ebay – Bewertung zurücknehmen (2014) Zeit Online, 28.10.2014. <http://www.zeit.de/digital/internet/2014-10/ebay-bewertungen-loeschen>. Zugegriffen: 18. Dez. 2014
- Pöpplow M (2012). Zalando ermahnt Kunden – Retouren im E-Commerce werden zunehmend zum Problem. e-commerce-lounge.de, 13.04.2012. <http://www.ecommerce-lounge.de/zalando-ermahnt-kunden-retouren-werden-zum-problem/>. Zugegriffen: 18. Dez. 2014
- Pur S, Stahl E, Wittmann M, Wittmann G, Weinfurter S (2013) Retourenmanagement im Online-Handel – Das Beste daraus machen. Daten, Fakten und Status quo. Eine statistische Erhebung im deutschen Online-Handel. ibi.de, 01/2013. http://www.ibi.de/files/Retourenmanagement-im-Online-Handel_-_Das-Beste-daraus-machen.pdf. Zugegriffen: 18. Dez. 2014
- Radke J (2008) Hausverbot im Bundestag. Der Tagesspiegel, 16.03.2008. <http://www.tagesspiegel.de/berlin/hausverbot-im-bundestag/1189634.html>. Zugegriffen: 18. Dez. 2014
- Reputationsschaden größte Gefahr für Hersteller von Luxusgütern (2014) Insured. Acegroup.com, 19.07.2014. <http://www.acegroup.com/ch-de/news-room/reputationssch%C3%A4den-gr%C3%B6%C3%9Fte-gefahr-f%C3%BCr-hersteller-von-luxusg%C3%BCtern.aspx>. Zugegriffen: 19. Dez. 2014
- Teddy (2014) Eintrag zu Bewertung „Nicht meins“ von Daniel Lauber vom 09.04.2014. amazon.de, Bewertungen für Samsung Galaxy S5, Ersteintrag: 09.04.2014 22:47:09 GMT + 02:00, zuletzt vom Autor geändert am 09.04.2014 22:48:11 GMT + 02:00. http://www.amazon.de/product-reviews/B00IKFB4OS/ref=cm_cr_pr_top_link_7?ie=UTF8&filterBy=addOneStar&pageNumber=7&showViewpoints=0&sortBy=bySubmissionDateDescending. Zugegriffen: 18. Dez. 2014
- Trustpilot (2914) (2014) <https://www.trustpilot.de/>. Zugegriffen: 18. Dez. 2014
- Unerwartete Bescherung: Britischer Student darf irrtümliche Amazon – Lieferungen behalten (2014) Spiegel Online, 02.12.2014. <http://www.spiegel.de/wirtschaft/unternehmen/britischer-student-darf-irrtuemliche-amazon-lieferung-behalten-a-1006252.html>. Zugegriffen: 18. Dez. 2014
- Visser C (2014) Vor dem Börsengang. Zalando gezähmt. Der Tagesspiegel, 28.08.2014. <http://www.tagesspiegel.de/wirtschaft/vor-dem-boersengang-zalando-gezaehmt/10624282.html>. Zugegriffen: 19. Dez. 2014
- Weber R (2012) Zalando und die Retourenlogistik. Ermahnungen für die Kunden. mm-logistik, das Portal für Logistikscheider, 16.04.2012. www.mm-logistik.vogel.de/management-it/articles/360705/. Zugegriffen: 19. Dez. 2014
- Wieland A (2014) Unternehmenspersönlichkeit: Firmenreputation und die Rolle des Managers. Hamburg, Diplomica Verlag GmbH
- Zalando.de (2014) Homepage des Online-Handels Zalando. <http://www.zalando.de/>. Zugegriffen: 18. Dez. 2014