



# Koncepcja projektu badawczego

Natalia Rybczonek



## Cele:

- ocena znaczenia Customer Experience\* w procesie budowy relacji z klientami.
- analiza treści docierających do użytkowników / klientów i prostota języka (prosta polszczyzna\*)

\*Customer Experience (CX) - element kreowania wizerunku przedsiębiorstwa, który nastawiony jest na budowanie wyjątkowych doświadczeń klienta z firmą.

\*jest to zbiór zasad organizacji wypowiedzi, które mają zwiększać jej zrozumiałość przez szeroki krąg odbiorców



## Hipotezy badawcze

- Tworzenie wyjątkowych doświadczeń klientów jest kluczowym elementem decydującym o powrocie klienta do firmy i jest kluczowym elementem satysfakcji klienta.
- Pomimo wysokorozwiniętej cyfryzacji ludzie potrzebują kontaktu osobistego z drugim człowiekiem, co może świadczyć o tym, że kontakt „face to face” jest wciąż ważniejszy, niż kontakt online.



# Metodologia

- Przeprowadzenie badań ankietowych wśród klientów firm informatycznych. Badania zostaną przeprowadzone w grupie 200 respondentów



# Tutoriale semestr zimowy

Opracowanie kilku tekstów dotyczących zabiegów marketingowych i komunikacji w mediach społecznościowych i dyskusja na ich temat. Oto kilka z nich:

- Giorgia Riboni “Twittering away: Whole Foods Market and Conversational Marketing in 140 Characters”
- Elmira Djafarova, Chloe Rushworth “Exploring the credibility of online celebrities' Instagram profiles in influencing the purchase decisions of young female users
- David Matley “This is NOT a #humblebrag, this is just a #brag”: The pragmatics of self-praise, hashtags and politeness in Instagram posts



## **Giorgia Riboni “Twittering away: Whole Foods Market and Conversational Marketing in 140 Characters”**



**Elmira Djafarova, Chloe Rushworth “Exploring the credibility of online celebrities' Instagram profiles in influencing the purchase decisions of young female users**



**David Matley “This is NOT a #humblebrag, this is just a #brag”:  
The pragmatics of self-praise, hashtags and politeness in  
Instagram posts**