



Round Table Sprache „#badservice – die Verwendung von Twitter in der Kundenkommunikation“

Sehr geehrtes PRVA-Mitglied, liebe Kolleginnen und Kollegen,

wir laden Sie herzlich ein zum nächsten PRVA-Round Table Sprache:

**„#badservice – die Verwendung von Twitter in der Kundenkommunikation“
am Montag, den 22. Jänner 2018, um 18.30 Uhr,
im Haus der Industrie, Schwarzenbergplatz 4, 1030 Wien.**

Als eine der einflussreichsten Social-Media-Plattformen weltweit wird Twitter heute auch vermehrt in der Kundenkommunikation eingesetzt. In Großbritannien ist die Mehrheit der Transportunternehmen, wie Bahngesellschaften, bereits auf den Twitter-Zug aufgesprungen und nutzt die Plattform als Servicekanal.

In ihrer Forschung beschäftigt sich Dr. Ursula Lutzky mit dem Austausch zwischen KundInnen und Britischen Bahnunternehmen auf Twitter, um herauszufinden wie diese Interaktion funktioniert und optimiert werden könnte. Der Fokus liegt hierbei auf der Verwendung von sprachlichen Mitteln in online Kontexten, da die Ergebnisse zeigen, dass die Kunden(un)zufriedenheit sich oft auf diese bezieht.

Dieser Vortrag gewährt Einblicke in die sprachliche Beschaffenheit der Kundenkommunikation auf Twitter, zeigt auf was sprachlich funktioniert und was nicht, und bespricht welche Erkenntnisse aus dem Britischen Kontext auch breitere Anwendung haben.

Vortragssprache: Englisch

Die Referentin:

Ursula Lutzky, geb. 1980, ist Assistenzprofessorin am Institut für Englische Wirtschaftskommunikation der Wirtschaftsuniversität Wien. Ihre Forschungsinteressen umfassen die Analyse von großen Datensammlungen im Bereich der Onlinemedien und deren Verwendung im Wirtschaftskontext, wie zum Beispiel in der Kundenkommunikation. Eine Übersicht über ihre Vortrags- und Publikationstätigkeit finden Sie hier: ursulalutzky.com.

Der PRVA bedankt sich bei seinen Wirtschaftspartnern für die Unterstützung der Verbandsarbeit



Wir ersuchen um Anmeldung über unsere [Website](#) bis spätestens 19. Jänner 2018.

Für Personenmitglieder ist diese Veranstaltung ein kostenloser Service; Wirtschaftspartner, Förderer des PRVA und Gruppenmitglieder (Institutionelle, Agentur- und Unternehmensmitglieder) erhalten für 2 MitarbeiterInnen freien Eintritt. Gäste investieren Euro 25,- (zzgl. 20% Ust) bei Veranstaltungsbeginn an der Kassa.

Herzliche Grüße
Martin Dunkl
Leiter Round Table Sprache

Der PRVA bedankt sich bei seinen Wirtschaftspartnern für die Unterstützung der Verbandsarbeit

