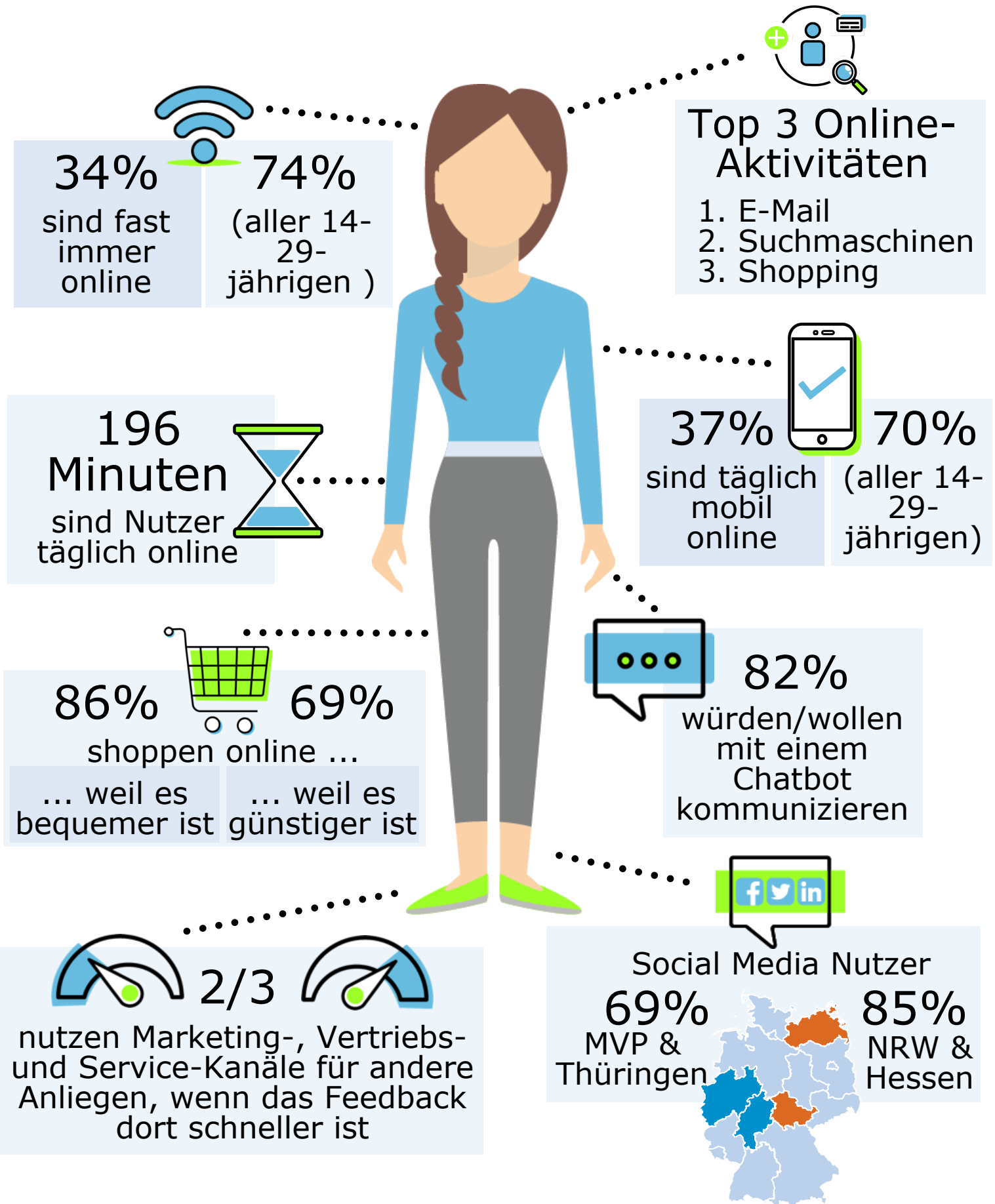


Der digitale Kunde



accenture (2014) "Customer 2020: Are You Future-Ready or Reliving the Past?" https://www.accenture.com/t00010101T000000__w_/es-es/_acnmedia/Accenture/Conversion-Assets/DotCom/Documents/Global/PDF/Dualpub_6/Accenture-Customer-2020-Future-Ready-Reliving-Past.pdf

DCORE GmbH (2018) "Digitale Nutzung in Deutschland 2018" https://www.bvdw.org/fileadmin/user_upload/BVDW_Marktforschung_Digitale_Nutzung_in_Deutschland_2018.pdf

Faktenkontor (2016) "Social Media-Atlas 2015/2016: Social Media Nutzung in Deutschland" <http://social-media-atlas.faktenkontor.de/2015/index.php>

Frees, Beate; Koch, Wolfgang (2018) "ARD/ZDF-Onlinestudie 2018: Zuwachs bei medialer Internetnutzung und Kommunikation" http://www.ard-zdf-onlinestudie.de/files/2018/0918_Frees_Koch.pdf

Gehlhaar, Tobias (2017) "Die Zukunft ist JETZT - Kundenerwartungen 2017" <https://www.accenture.com/de-de/blogs/blogs-new-energy-consumer-2017>

Reink, Michael (2016) "Trends im Einzelhandel" <https://www.handelsverband-nrw.de/wp-content/uploads/sites/3/2016/12/Trends-im-Einzelhandel-Michael-Reink-HDE.pdf>