

إن العلاقة بين إدارة العلاقة مع الزبائن ومواقع التواصل الإجتماعي، تجسدت في ما يسمى بـ Social CRM، والتي عُرفت على أنها "برنامج لإدارة العلاقة مع الزبائن، الذي يتكامل مع شبكات التواصل الإجتماعي، مما يسمح للمؤسسات بالإستفادة من معلومات الزبائن الحاليين والمرتقبين المتاحة على هذه الشبكات لفهمهم والتفاعل معهم والحصول على معلومات السوق وتقديم خدمات ومنتجات أفضل، وكل هذا بهدف كسب رضاهم وصولاً إلى ولائهم".