





Van social media naar social CRM



Pagina tools

 Print dit artikel

 Doorsturen

 Deel

 Reageer

BEST PRACTICE - 09 november 2012 | 09:31 [Diederik Toet](#)

Gerelateerd aan: [Communicatie](#) [Crm](#) [Engage](#) [Marketing](#) [Social](#) [Social media](#)

Elke marketeer weet inmiddels dat een online strategie meer is dan zorgen voor veel volgers op Twitter of likes op Facebook. Van social media naar social CRM is vaak nog een grote stap. Maar wel een noodzakelijke.

Met het besef dat de traditionele klant is geëvolueerd naar een kritische sociale klant, komt de noodzaak en acceptatie van social CRM. Daarmee kunnen organisaties in real-time de activiteiten en relaties van klanten op sociale media volgen. Zo krijgen ze een beter beeld van de voorkeur en het sentiment bij de klant. Bovendien kunnen ze op een persoonlijker niveau contact leggen en hun sociale netwerk gebruiken voor verdere merkprofilering.

Hoewel veel organisaties sociale media inzetten, is het gebruik van social CRM nog geen gemeengoed. **Hoe zet je de stap van social media naar social CRM?**

Van social media naar Social CRM



Van social



BEST PRACTICE
Gereleerd aan

Elke marketeer
veel volgers op
vaak nog een g

Met het besef d
de noodzaak en
activiteiten en re
de voorkeur en h
contact leggen e

Hoewel veel org
gemeengoed. H



Van social media naar Social CRM



complexe social media strategie te automatiseren via SCRM-software



Social media tactics



Social media strategie



Home

Manage Campaign: Spoof Campaign

Campaigns

- Create Campaign
- Campaign Templates
- Active Campaigns
- Draft Campaigns
- Old Campaigns

Address Book

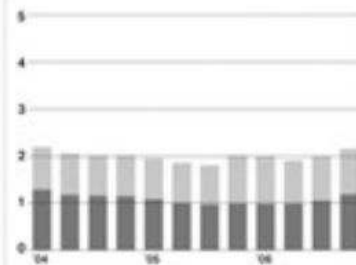
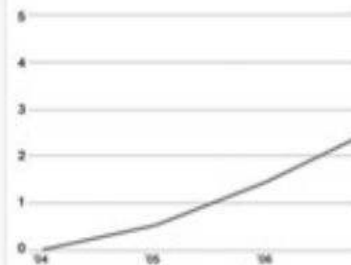
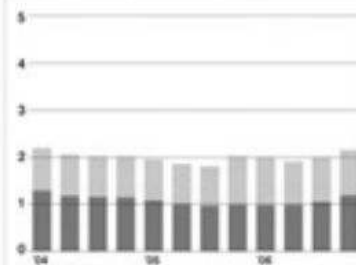
- Contacts
- Groups
- Import

Statistics

- Campaign Reports
- User Statistics
- Media Statistics

Media Library

- View Library
- Upload Media
- Groups

Activation [more details](#)[Activation rate: 36.2%](#)CRM data [more details](#)[New CRM data: 45.1%](#)Clickthrough [more details](#)[Clickthrough rate: 54%](#)

Channel details

Active channels

- Hvies [View details](#)
- Facebook [View details](#)
- Twitter [View details](#)
- Youtube [View details](#)
- Flickr [View details](#)

Channel Conversations

Total number of messages: 777

[777 unread messages >](#)

Campaigns settings

Alert settings

SMS: on [edit](#)
Email: off [edit](#)

Alert rules

Facebook: comments > 100 [edit](#)
Facebook: new friends > 100 [edit](#)
Youtube: comments > 25 [edit](#)

Campaign contact

Name: John Doe [edit](#)

[Download campaign report >](#)

Methodologie



rol van
office



METHODOLOGIE



1. Social Media Audit

- Bestaande communities
- Concurrentieanalyse
- Doelgroepen
- Doelstellingen



2. Social Media Strategie

- Omschrijving Wat
- Omschrijving Wie
- Omschrijving Waar
- Omschrijving Hoe

3. Implementatie Plan

- Content Flow
- Reaction Flow
- Evaluation flow
- Ambassadors flow
- Tactics en policy

Methodologie



rol van
office

Social media audit



Do's	Don't's
Do not post anything that is not relevant to your business	Do not post anything that is not relevant to your business
Do not post anything that is not relevant to your business	Do not post anything that is not relevant to your business
Do not post anything that is not relevant to your business	Do not post anything that is not relevant to your business
Do not post anything that is not relevant to your business	Do not post anything that is not relevant to your business
Do not post anything that is not relevant to your business	Do not post anything that is not relevant to your business
Do not post anything that is not relevant to your business	Do not post anything that is not relevant to your business
Do not post anything that is not relevant to your business	Do not post anything that is not relevant to your business
Do not post anything that is not relevant to your business	Do not post anything that is not relevant to your business
Do not post anything that is not relevant to your business	Do not post anything that is not relevant to your business

CONCURRENTIE



BESTAANDE COMMUNITIES



BESTAANDE COMMUNITIES



BESTAANDE COMMUNITIES



BESTAANDE COMMUNITIES



BESTAANDE COMMUNITIES



BESTAANDE COMMUNITIES



CONCURRENTIE

	Helpful	Harmful
Internal	- Helpful: It is a good idea to have a social media strategy that is aligned with your business goals. - Helpful: It is a good idea to have a social media strategy that is aligned with your business goals. - Helpful: It is a good idea to have a social media strategy that is aligned with your business goals.	- Harmful: It is a bad idea to have a social media strategy that is not aligned with your business goals. - Harmful: It is a bad idea to have a social media strategy that is not aligned with your business goals. - Harmful: It is a bad idea to have a social media strategy that is not aligned with your business goals.
External	- Helpful: It is a good idea to have a social media strategy that is aligned with your business goals. - Helpful: It is a good idea to have a social media strategy that is aligned with your business goals. - Helpful: It is a good idea to have a social media strategy that is aligned with your business goals.	- Harmful: It is a bad idea to have a social media strategy that is not aligned with your business goals. - Harmful: It is a bad idea to have a social media strategy that is not aligned with your business goals. - Harmful: It is a bad idea to have a social media strategy that is not aligned with your business goals.

	Helpful	Harmful
Internal	S Strengths	W Weaknesses
External	O Opportunities	T Threats



10

20

www.elsevier.com

One has

Sandra Desroger
Je trouve que pour un magasin que l'on trouve aussi...
👍 1 réaction · 23-03





tuin
•
dier
•
bakplezier

- Tweets** >
- Volgend >
 - Volgens >
 - Favorieten >
 - Lijsten >

AVEVE volgen

Volledige naam

E-mailadres

Wachtwoord

Registreren



Trends in Globales - wijgen

#HNL.waard
#OudestQuintusDeponier
#CentraalH4
#KnoedIntasTheOnlyOneInthe
#Huiswiel
#Huiswiel
#Huiswiel
#Huiswiel
#Huiswiel
#Huiswiel
#Huiswiel
#Huiswiel

© 2012 Twitter. Alle rechten voorbehouden.
Privacy Policy Status App Store Beveiliging
Vacatures Adverteerders Reclame Media
Ontwikkelaars Overname



AVEVE
@AVEVE

Tuin • Dier • Bakplezier Twitteraars van dienst: Sophie Van
Asselberghs en Ken Van Houdt
Belgium - <http://www.avevevinnies.be>

7.007
TWETS

2.529
VOLGERS

2.372
VOLGERS

Volgen

Tweets

- AVEVE** @AVEVE 18u
Geduldiger Mercedes! (Bij weekend!) :-)
#Geduldiger Mercedes
• Beantwoorden • 13 Retweeten • Tweeten aan Twitteraars • Meer
- AVEVE** @AVEVE 18u
Geduld. Het is spijtig genoeg niet zo'n ideaal weer om de auto te
wassen, anders meteen :-)
#Geduldiger Mercedes
- AVEVE** @AVEVE 18u
Recept: Zoet spelbrood met appel en rozijnen! In je broodmachine
is dit origineel ontdekt! Zo maak je: [avevevinnies.be/nl/tweeten](http://www.avevevinnies.be/nl/tweeten)
...
Openen
- AVEVE** @AVEVE 18 maart
Geduld. Hap hap hoor!
Openen
- AVEVE** @AVEVE
Geduld. Sneeuwboots, muts, handschoenen en een sjaal.
#Geduldiger Mercedes
- AVEVE** @AVEVE
Koud en sneeuw buiten... Met ons bloemstuk
is de lente in huis! [avevevinnies.be/nl/tweeten](http://www.avevevinnies.be/nl/tweeten)
#Bloemstuk
Openen
- AVEVE** @AVEVE
Mooie foto! RT @DariaPeret_10: Tree is
Nieuw instagram.com/p/Wd1K_gro6/
Openen
- AVEVE** @AVEVE
Geduldiger Mercedes! Oh dankjewel! Dat is heel leuk!
#Geduldiger Mercedes

**BESTAANDE
COMMUNITIES**



Cake 'n Party

2.399 personen vinden dit leuk · 47 pagina's bekeken

Vind ik leuk

Bericht

Waar/Drinken

Cake 'n Party Assortiment van AVES voor cupcakes, taarten en veel meer, surf naar onze website www.aveswinkel.nl

Info · Een bewerking voorstellen



Foto's

2.399

Vind ik leuk

YouTube

YouTube

Foto

Foto

Belangrijke berichten

Bericht Foto/video

Schrijf iets...

Deeln

Cake 'n Party heeft zijn/haar omslagfoto bijgewerkt.
17 uur geleden



Vind ik leuk · Reageren · Deeln

12 personen vinden dit leuk.

Schrijf een reactie...

3 vrienden vinden Cake 'n Party leuk



Recente berichten van anderen over Cake 'n Party Alles weergeven

Evelynne Rogge
De eerste bakkerij uit m'n nieuwe cupcakemakers die...
13 uur geleden

Stephanie de Vries
Alfred Jellema heeft
13 uur geleden

Stephanie de Vries
Mijn eerste Super Mario
51 1 - donderdag om 11:20

Annelies Schreurs
Ondanks het koude weer een lekker lentebouquetje.
51 - woensdag om 20:14

Profiel maken

Na

Februari

2013

2012

Opgericht in

Gesponsord

Een advertentie maken

ZALAND - Leegverkoop

zaland.nl



Magazin leegverkoop.
Zulende ruilen op. Hoge kortingen op dames,
heren en kinderleding.

Jurkjes bij Zalando

zaland.nl



Met voorjaar komt
eraan: tijd voor een
nieuw look. Ontdek
meer dan 6.000 jurkjes!

Merchandise - 10%



BESTAANDE
COMMUNITIES



Waarschuwing: iemand heeft zich vanaf een andere locatie aangemeld bij je account. Was jij het?



AVEVE



Aanmelden

94
abonnees78.330
video's geplaatst

Aanbevolen

Browsen door video's

Zoeken naar video's



Paasbeste cake pops

door annewinkel.be 3 dagen geleden

62 aantal keren bekeken

Geüploade video's

1 - 10 van 20

+ Alles afspelen



Paasbeste cake pops

annewinkel.be 62 keer bekeken 3 dagen geleden



Meergrenensandwiches met honing en brie

annewinkel.be 293 keer bekeken 1 maand geleden

Over AVEVE

het officiële YouTube-kanaal van AVEVE! Tuin, bar en bierplezier!

Word fan van AVEVE op Facebook, volg @AVEVE op Twitter of surf even naar www.aveve.be

annewinkel.be

Door annewinkel.be

Aangemaakt op

29 nov 2009

Land

België

Aanbevolen afspelijsten



Geüploade video's

door AVEVE

afspeel lijst

BESTAANDE
COMMUNITIES

Pinterest is een online prikbord.
Verzamel en deel de dingen die je
leuk vindt.

[Registreren op Pinterest »](#)[Inloggen](#)**AVEVE**

Tuin - Dier - Bakplezier Twitenaars van dienst: Sophia Van Asselberghs en Kim Van Houdt

📍 Belgium

Repins van



xDn



Sara VdV

4 borden

49 pins

Vindt 28 pins leuk

Activiteit

53 volgers

33 volgend

Tuinplezier

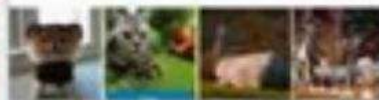
13 pins

**AVEVE-winkel**

7 pins

**Dierenplezier**

10 pins

**Bakplezier**

11 pins



**BESTAANDE
COMMUNITIES**



Bakplezier

[Group Pool](#) [Discussion](#) [3 Members](#) [Map](#) [Join This Group](#)

Group Pool 2 items | Only members can add to the pool. [Join?](#)



by [Dene...](#)



by [Thertappyfive](#)

[SEARCH](#)

Discussion 0 posts | Only members can post. [Join?](#)

No topics have been posted yet.

About Bakplezier

Aveve? Dat is tuin, dier en., bakplezier!

Additional Information

- ☒ This is a public group.
- Accepted media types:
 - Photos
 - Video
- Accepted content types:
 - Photos / Videos
 - Screenshots / Screencasts
 - Illustration/Art / Animation/CGI
- Accepted safety levels:
 - Safe

Feed - Subscribe to Bakplezier discussion threads

About Flickr

[Who we are](#)
[Take the tour](#)
[Flickr blog](#)
[Jobs](#)

Community

[Community Guidelines](#)
[Report abuse](#)

Help

[Need help? Start here!](#)
[Help forum](#)
[FAQs](#)
[About Our Ads](#)

BESTAANDE
COMMUNITIES

Helpful

Harmful

Internal

S

Strengths

W

Weaknesses

External

O

Opportunities

T

Threats

Helpful

Harmful

Internal

- Maken actief gebruik van sociale media
- Hebben veel fans / followers op sociale media
- Beantwoorden vragen en klachten

- Geen segmentatie op sociale media
- Te weinig interactie op sociale media
- Te veel one-way communicatie
- Te veel push-berichten, te weinig co-creatie

External

- Verandering in distributiekkanalen (e-shops)
- Onderzoek tevredenheid klanten (SIM / NPS)
- Stijgend belang van earned media
- Nieuwe doelgroepen (cfr. Cake 'n Party)
- Vers. sociale media naargelang behoefte

- Groeiende concurrentie per segment
- Veranderende behoefte van de consument
- Veranderende 'spelregels' van sociale media
- 'Social media detox'



HORTA

the perfect heart beat & diet

MAXI ZOO

Hubo

Tom & Co

BRICO

Yumomi

Mintratuin

CONCURRENTIE

Do's

Dont's

Community building (vb: Yunomi) en interactie met fans (Intratuin)

Geen taalsegmentatie op de social media pagina's (vb: Brico)

Aandacht voor Customer Care via social media (vb: Intratuin)

Niet beantwoorden van vragen en klachten op social media (vb: Brico)

Call-to-actions tot aanleveren van content (vb: Tiense Suiker)

Te weinig activiteit / interactie op de sociale media pagina's (vb: Horta, Hubo)

Personalisering / storytelling via social media (vb: Tiense Suiker)

Niet optreden tegen SPAM op sociale media pagina's (vb: Maxi Zoo)

Wedstrijden en extra's op de sociale media pagina's (vb: Yunomi)

Onaantrekkelijk / onprofessioneel design van de sociale media pagina's (vb: Horta)

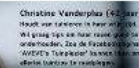
Integratie sociale media op website (vb: Intratuin en Tiense Suiker)

Geen links naar de sociale media op de website (vb: Tom&Co, Maxi Zoo, Horta)

CONCURRENTIE

Mannen en vrouwen
tussen 21 en 65 jaar

DOELGROEPEN
algemeen



Mannen en vrouwen
tussen 21 en 65 jaar



DOELGROEPEN
algemeen



Dierenliefhebbers

- Mannen en vrouwen
- Vanaf 21 jaar
- Eén of meerdere huisdieren

DOELGROEPEN
segmenten

Bakliefhebbers

- Voornamelijk vrouwen
- Vanaf 21 jaar (hype cupcakes)
- Liefhebber van bakken

DOELGROEPEN
segmenten

Tuinliefhebbers

- Mannen en vrouwen
- Vanaf 30 jaar
- Gebeten door tuinieren

DOELGROEPEN
segmenten

A close-up portrait of Christine Vanderplas, a woman with shoulder-length wavy brown hair, looking slightly to the left with a gentle smile. She is wearing a dark red patterned jacket. The background is a blurred indoor setting.

Christine Vanderplas (42 jaar)

Houdt van tuinieren in haar vrije tijd.

Wil graag tips om haar rozen goed te onderhouden. Zou de Facebookpagina 'AVEVE's Tuinplezier' kunnen liken om allerlei tuintips te raadplegen.

PERSONA'S

Roger Debaerdemaeker (52 jaar)

Boer Roger heeft een boerderij met kleine dieren (schapen, kippen en varkens). Hij koopt zijn voeding bij AVEVE en praat ongelooflijk graag over zijn dieren. Roger kan de Facebookpagina 'AVEVE's Dierenliefhebbers' liken om tips over evenwichtige diervoeding te geven en te raadplegen.



PERSONAS

Lisa Borremans (24 jaar)

Lisa geeft les aan kindjes van het derde leerjaar. Ze is vrijgezel en woont samen met haar beste vriendin. In haar vrije tijd houdt ze zich bezig met haar appartementje te decoreren op een originele manier. Ook bakken is een manier om haar creativiteit te uiten. Haar vriendin verwent ze graag met lekkernijen. Voor haar leerlingen bakt ze regelmatig cupcakes volgens het recept dat ze vond op de Facebookpagina 'AVEVE's Bakplezier'. Lisa is pas gelukkig als ze de mensen rondom haar gelukkig kan maken.



PERSONA'S

Lucas Meert (35 jaar)

Lucas is 20 jaar getrouwd met Tina en heeft zijn eigen tuinarchitectenbedrijf. Hij is dan ook enorm geïnteresseerd in alles wat met tuinieren te maken heeft. Zelf heeft hij thuis een eigen moestuintje waar hij groenten kweekt. Op zondag werkt Lucas samen met zijn kinderen aan een perfecte tuin. Lucas kan de Facebookpagina 'AVEVE's Tuinplezier' liken om ideeën op te doen van andere tuiniers.

A man with short dark hair, wearing a green jumpsuit with red accents, is crouching in a field of dark, tilled soil. In the background, a green tractor with red wheels is parked, and a red piece of farm equipment is visible to its left. The sky is overcast with grey clouds. A large green circle is in the bottom right corner.

PERSONA'S

Social media doelstellingen





Primaire doelstellingen:

- Customer service
- Expertise
- Conversie (reach / leads)

Secundaire doelstelling:

- Employer branding
- Public Relations

DOELSTELLINGEN
AVEVE

AWARENESS: Twee jaar na de implementatie van de social media strategie moet AVEVE top-of-mind awareness bereiken binnen twee van de drie verschillende segmenten



DOELSTELLINGEN
UITGEWERKT

A hand is shown placing a yellow sticky note on a dark surface. The surface is already covered with numerous other yellow sticky notes, each featuring a handwritten word or symbol. The words include: 'Law', 'Pain', 'Relax', 'Sex', 'Business', 'Boss', 'Work', 'Parents', 'Team', 'Love', 'Diet', 'Problems', '\$', 'Family', 'Shopping', 'Medicine', 'Time', 'Question', 'Casual', 'V', 'Pain', 'Party', 'Success', 'On', 'W', 'N', 'A', 'B', 'C', 'D', 'E', 'F', 'G', 'H', 'I', 'J', 'K', 'L', 'M', 'N', 'O', 'P', 'Q', 'R', 'S', 'T', 'U', 'V', 'W', 'X', 'Y', 'Z', '0', '1', '2', '3', '4', '5', '6', '7', '8', '9', '!', '@', '#', '\$', '%', '&', '*', '+', '-', '=', '<', '>', '«', '®', '¯', '°', '±', '²', '³', '´', 'µ', '¶', '·', '¸', '¹', 'º', '»', '¼', '½', '¾', '¿', 'À', 'Á', 'Â', 'Ã', 'Ä', 'Å', 'Æ', 'Ç', 'È', 'É', 'Ê', 'Ë', 'Ì', 'Í', 'Î', 'Ï', 'Ð', 'Ñ', 'Ò', 'Ó', 'Ô', 'Õ', 'Ö', '×', 'Ø', 'Ù', 'Ú', 'Û', 'Ü', 'Ý', 'Þ', 'ß', 'à', 'á', 'â', 'ã', 'ä', 'å', 'æ', 'ç', 'è', 'é', 'ê', 'ë', 'ì', 'í', 'î', 'ï', 'ð', 'ñ', 'ò', 'ó', 'ô', 'õ', 'ö', '÷', 'ø', 'ù', 'ú', 'û', 'ü', 'ý', 'þ', 'ÿ'.



DOELSTELLINGEN
UITGEWERKT

ACTION: : één jaar na de implementatie van de social media strategie moet de verkoop met x% gestegen zijn ten opzichte van het voorgaande jaar.



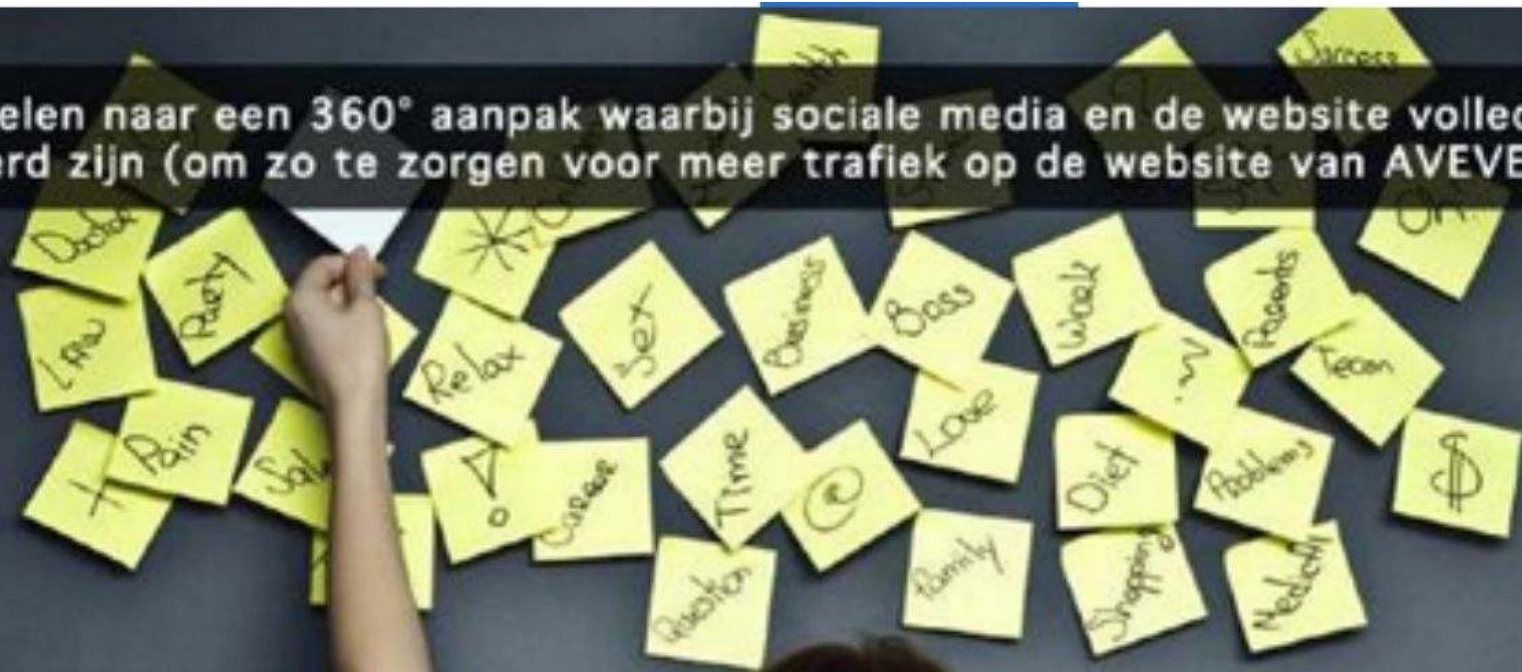
DOELSTELLINGEN
UITGEWERKT

Y: De interactie met de huidige klanten verhogen wat uiteindelijk mo...
Word Of Mouth'.



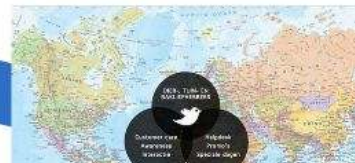
DOELSTELLINGEN
UITGEWERKT

Overschakelen naar een 360° aanpak waarbij sociale media en de website volledig met geïntegreerd zijn (om zo te zorgen voor meer trafiek op de website van AVEVE).



DOELSTELLINGEN
UITGEWERKT

Social media strategie



community





community

WAAROM OPSPLITSING?

- Gerichtere en specifiekere info
- Minder SPAM
- Doortrekken segmentatie (offline)

STRATEGIE
Wat?



Internal Stakeholders



External Stakeholders

STRATEGIE
Wie?