

TUINLIEFHEBBERS



Interactiviteit
Customer care
WOM
Awareness

Pagina tuinieren
Informatie
Tips / Acties
Wedstrijden

BAKLIEFHEBBERS



Interactiviteit
Customer care
WOM
Awareness

Pagina bakken
Informatie
Tips / Acties
Wedstrijden

DIERENLIEFHEBBERS



Interactiviteit
Customer care
WOM
Awareness

Pagina dieren
Informatie
Tips / Acties
Wedstrijden

STRATEGIE
Waar?



DIER-, TUIN- EN
BAKLIEFHEBBERS

Customer care
Awareness
Interactie

Helpdesk
Promo's
Speciale dagen

STRATEGIE
Waar?



A world map serves as the background for the slide. Overlaid on the map is a Venn diagram consisting of three overlapping circles. The top circle is black and contains the text 'DIER-, TUIN- EN BAKLIEFHEBBERS'. The bottom-left circle is black and contains the text 'Customer care WOM Awareness'. The bottom-right circle is black and contains the text 'Workshops 'How to' video's'. The intersection of all three circles is a white rectangle with the YouTube logo. In the bottom right corner, there is a large green circle containing the text 'STRATEGIE Waar?'. The Prezi logo is in the bottom left corner.

DIER-, TUIN- EN
BAKLIEFHEBBERS

YouTube

Customer care
WOM
Awareness

Workshops
'How to' video's

STRATEGIE
Waar?

DIER-, TUIN- EN
BAKLIEFHEBBERS

Instagram

Interactiviteit
Awareness
WOM

Foto's van AVEVE
en (potentiële)
klanten

STRATEGIE
Waar?

DIER-, TUIN- EN
BAKLIEFHEBBERS



Awareness
Interactiviteit
WOM

Blogpost
Link naar website
Advertenties

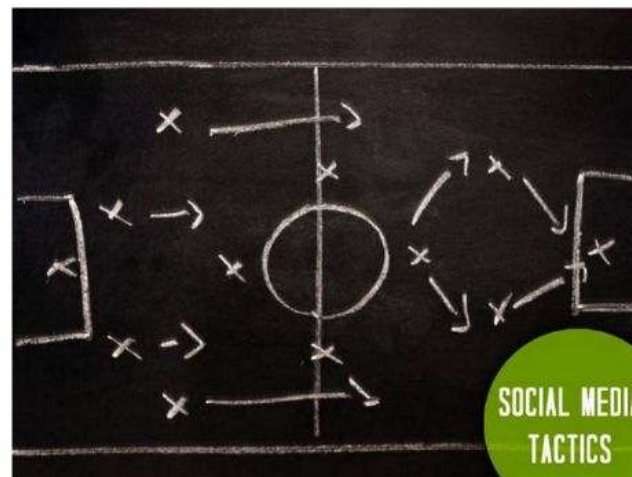
STRATEGIE
Waar?



IMPLEMENTATIEPLAN



Social media tactics



facebook

Zoek naar mensen, plaatsen en dingen

Elise Lachmann Startpagina



Aveve's Bakplezier

1264 Vinden dit leuk - 64 profielen toevoegen

Vind ik leuk

Bericht

Voeding / Drinken

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

[Over - Een wijziging aanbevelen](#)



Foto's



Likes



YouTube



Poll



Dieren



Tunieren



Instagram



@AVEVE



Events



App

Kenny Nechelpat juister
naar De Witte - Main
Vers... van Pink op
Spotify.

Nicky Luyckfasson reageerde
op de foto van Tom Claes:
"VIBRANT!"

Arno Van Muylder werd
aangeduid in een foto van Ward
Belsack.

Shana Dikove reageerde op
haar eigen status: "kan
geroemd worden bij onze v..."

Steven De Vetter heeft
gerageerd op de status van
John van Leuven: "D"

Tike Darius reageerde op haar

FAVORITES

Jelle De Brabantier

Jessica Holt

Jo Tormj

Kathy Gossens

Kelly Vanhaoreweder

Kelly Vanhaoreweder

Kelly Vanhaoreweder

Kelly Vanhaoreweder

Kelly Vanhaoreweder

Kelly Vanhaoreweder

Kelly Vanhaoreweder

Kelly Vanhaoreweder

TACTICS
Aanpassingen

OP DE DRIE FACEBOOKPAGINA'S

• Tab EVENT

• Tab INSTAGRAM

• Tab TWITTER

• Tab YOUTUBE

• Tab NIEUWSBRIEF

facebook

Zoek naar mensen, plaatsen en dingen

Elma Lachmann

Stufopdracht



Aveve's Bakplezier

1264 Vinden dit leuk · 64 profielen hierover

Vind ik leuk

Bericht

Voeding / Drinken

Coke 'n Party! Assortiment van AVEVE voor cupcakes, taarten en veel meer! surf naar onze website www.aveve.nl

[Over](#) · [Een wijziging aanbevelen](#)



Foto's

2.410

Likes

YouTube

YouTube



Post



Dieren



Tunieren



Instagram



@AVEVE



Events



ASP



Kenny Neelhof
hertent
naar So What - Mein
Vers... van Pink op
Spotify.



Nicky Luyckfassel
reageerde
op de foto van Tom Claes:
"Vrijgevoerd"



Arno Van Muylder
werd
aangeduid in een foto van Ward
Belauck.



Shana Oboze
reageerde op
haar eigen status: "kan
geroemd worden bij onze v..."



Steven De Vetter
heeft
gerageerd op de status van
Joke van Leuven: "O"



Tilke Damau
reageerde op haar



FAVORIEFES



Jelle De Brabander



Jessica Holt



Jo Torgn



Kathy Coccone



Kelly Vanhoonwider



...

TACTICS
Aanpassingen

facebook

zoek naar mensen, plaatsen en dingen

Film Luchtfaseel Startpagina



Aveve's Bakplezier

1264 Vinden dit leuk - 64 profielen hierover

Vind ik leuk

Bericht

Voeding / Dranken

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

[Over - Een wijziging aanbevelen](#)



Foto's



Likes



YouTube



Poll



Dieren



Tunieren



Instagram



@AVEVE



Events



App

- Kenny Nechelpot** luistert naar *So What - Mein Vers...* van P!nk op Spotify.
- Nicky Luyckfasseel** reageerde op de foto van Tom Claes: "VERBODEN!"
- Arno Van Muyckler** werd aangeduid in een foto van Ward Belsack.
- Shana Dhoze** reageerde op haar eigen status: "kan gerogeld worden bij onze v..."
- Steven De Vetter** heeft gereageerd op de status van Joke van Leuven: "D"
- Tilke Danau** reageerde op haar...

FAVORITES

- Jelle De Brabanter**
- Jessica Holt**
- Jo Tormjn**
- Kathy Goossens**
- Kelly Vanhaoreweder**
- Kelly Vanhaoreweder**

OP PAGINA 'TUINPLEZIER'

• Tab TUINKALENDER

• Tab APPLICATIE

- Tips

- Foto's

- Verhalen

TACTICS
Aanpassingen

facebook

zoek naar mensen, plaatsen en dingen

Tilke Eickelmann

Startpagina



Aveve's Bakplezier

1264 Vinden dit leuk · 64 profielen hierover

Vind ik leuk

Bericht

Vreemde / Drinken

Coke 'n Party! Assortiment van AVEVE voor
cupcakes, taarten en veel meer, surf naar onze
website www.aveve.nl!

[Over - Een wijziging aanbevelen](#)



[Foto's](#)



[Likes](#)



[YouTube](#)



[Poll](#)



[Dieren](#)



[Tuinieren](#)



[Instagram](#)



[@AVEVE](#)



[Events](#)



[App](#)

Kenny Nechelpat linterit
naar So What - Main
Versi... van Pink op
Spotify.

Micky Luyckfassel reageerde
op de foto van Tom Claes:
"Vrijdag!"

Arno Van Muylder werd
aangeduid in een foto van Ward
Belack.

Shana Ochoze reageerde op
haar eigen status: "kan
geroemd worden bij onze v..."

Stevens De Vetter heeft
gerageerd op de status van
Joke van Leuven: "D"

Tilke Dams reageerde op haar...

FAVORIETES

- Jelle De Brabander
- Jessica Holt
- Jo Torgn
- Kathy Goossens
- Kelly Vanhaoreweder

OP PAGINA 'DIEREN'

• Tab APPLICATIE

- Tips
- Foto's
- Verhalen
- "Welk dier"

TACTICS
Aanpassingen



FACEBOOK:

- Algemene doelgroep
- Personen die al fan zijn van andere AVEVE Facebookpagina's

YOUTUBE:

- Enkel banners en pop-ups (geen spots)

Social Seeder:

- impact van de influencers meten

LAMAR

TACTICS
Campagnes KT

1. INZENDWEDSTRIJDEN

- Cover Photo wedstrijd
- Algemene wedstrijden

2. PROMO VAN DE WEEK

3. VERHALEN

4. VARIA



TACTICS
Campagnes KT

Content flow





WAT COMMUNICEREN WE?

- Action: promtie van de week
- Apprecation: wedstrijden, foto's fans...
- Awareness: tips, recepten,...



WELKE CONTENT HEBBEN WE?

- Producten van AVEVE
- Recepten van AVEVE
- Tuinideeën
- Workshops, lessen en demo's
- Promoties
- Tips en advies (voor tuin, dier en bakplezier)
- Tuinkalender / zaaikalender

**CONTENT
FLOW**

WIE DOET WAT?

- Inspireert: klanten, categoriemanagers, productmanagers, concurrentie
- Schrijft: copywriters, conversation manager
- Publiceert: conversation manager



The illustration features two stylized, somewhat abstract human figures. On the left, a figure with a dark, patterned shirt and brown trousers holds a red megaphone. On the right, a figure in an orange jacket and dark blue trousers also holds a red megaphone. A thin, wavy green line connects the two figures, starting from the megaphone on the left and ending at the megaphone on the right. The background is a light, textured grey.

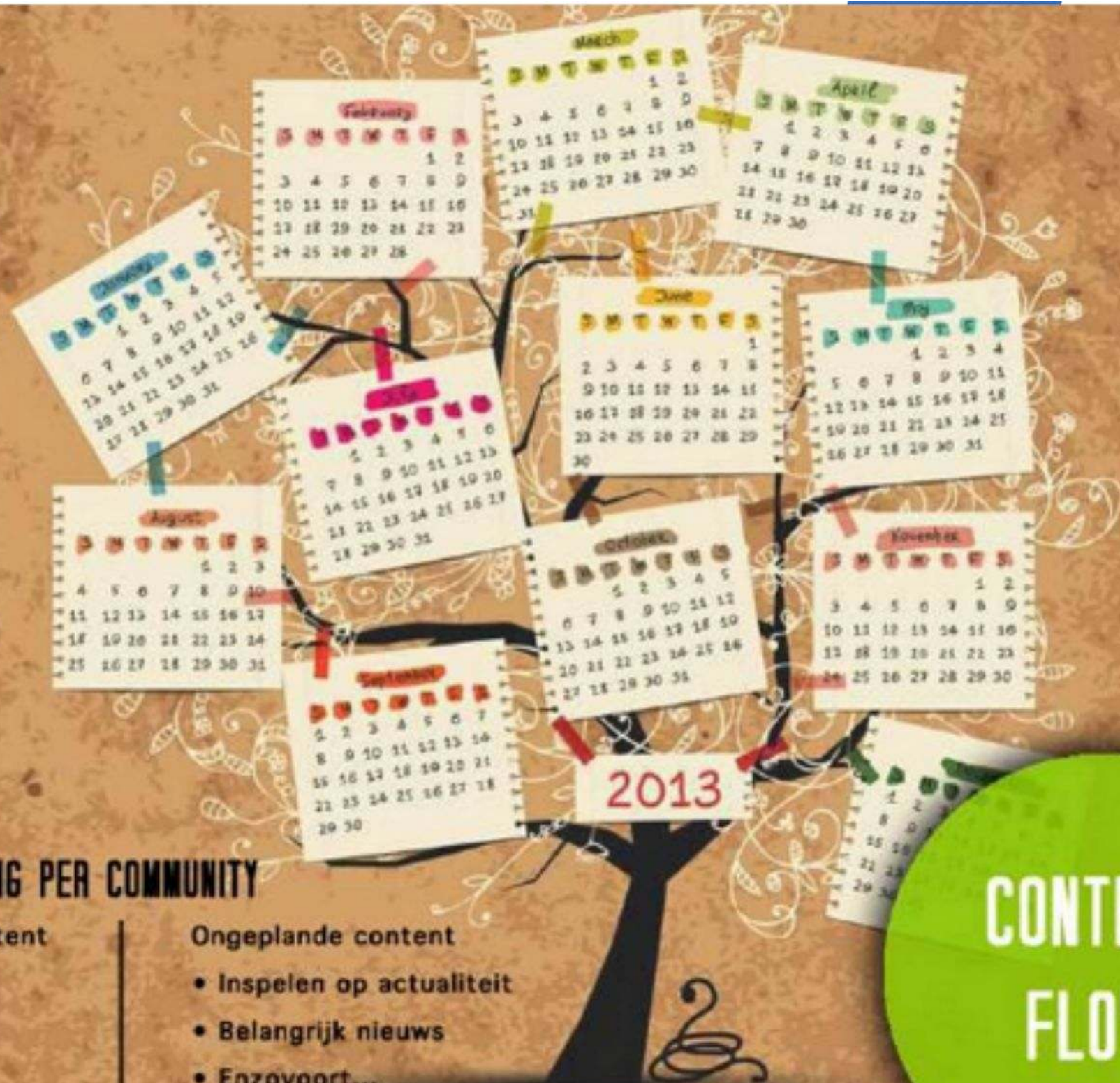
**CONTENT
FLOW**



GEZAMELIJKE WEEKPLANNING

- MA: maandelijkse coverfoto wedstrijd / themawedstrijd
aankondiging nieuwe producten "nieuw deze week"
- DO: foto van fan (of recept)

CONTENT
FLOW



WEEKPLANNING PER COMMUNITY

Geplande content

- Dieren
- Tuin

Ongeplande content

- Inspelen op actualiteit
- Belangrijk nieuws
- Enzovoort...

CONTENT
FLOW

Reaction flow



“WAT WORDT ER OVER AVEVE GEZEGD OP DE VERSCHILLENDE SOCIALE MEDIA?”

EVALUATION FLOW
Step 1: Observer

EVALUATION FLOW
Step 2: Detector

EVALUATION FLOW
Step 3: Detector

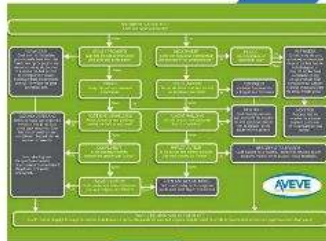
EVALUATION FLOW
Step 2: Detector

EVALUATION FLOW
Step 2: Detector

EVALUATION FLOW
Step 2: Detector

EVALUATION FLOW
Step 3: Recorder

“UITSCHRIJVEN VAN DE REACTION FLOW”



ACCOUNT SETTINGS

Topics

Users

Plans & Billing

Account

Tags

Automation

Saved Searches

Canned Responses

Demo Data

History

Integrations

Custom Fields

PERSONAL ACCOUNT SETTINGS

Reports

Notifications

PERSONAL SETTINGS

Profile

Connected Profiles

Preferences

Applications

The photos and comments and likes on Instagram profile **aveve** will now be monitored by Engagor.

ENGAL / Account Settings / Topics / **aveve**

Monitored Services ⓘ

The services below define your topic and what is monitored by Engagor.

Keyword Search (name OR username OR @name)

Edit

Delete

f Aveve

Delete

veve

Delete

AVEVE

Delete

AVEVE

Delete

Available Services ⓘ

Add any of the services below

Add

Add

Add

Add

Add

Add

Add

Add

Add

Add

Name: aveve

About: Me ⓘ

Save

Cancel

“WAT WORDT ER OVER AVEVE GEZEGD OP DE VERSCHILLENDE SOCIALE MEDIA?”

EVALUATION
FLOW

Stap 1: Detecteer



Tada



MENTIONS

Inbox	416
Outbox	214
Followup	
Activity	

PROJECTS & TOPICS

Aveve	473
-------	-----

FILTERS

Profile	
Sentiment	
Positive	124
Negative	5
Neutral	205
Unknown	138
Source	
Type	



RESULTAAT VAN
TWEЕ DAGEN
MONITORING



Pooler Lelens commented on a post on Aveve

Drie soorten sla, twee soorten komaten, anj- en knolselder, paprika- en peperplantjes, dat moet het zowat zijn totrogtoe. Coming up: al de rest wat er in jultis zaadjes-ekken ligt... als er een abonne...



Bernadette De Ceck @bernadettececk replied to a post

@AVEVE de flanka laat nog steeds op zich wachten, Pff!



AVEVE @AVEVE

Ben je al aan het voorbereiden op de lente? Bekijk snel even onze zaai kalender! Laat de lente nu maar komen! :-j www.avevevinkels.be/het/...

Retweeted by **Angie Dorey Wangen_story**



AVEVE @aveve replied to a post

@vanverbruggen Dat zullen we morgen even vragen aan onze planteman. We laten het jou zo snel mogelijk weten!



Jan van verbruggen @vanverbruggen replied to a post

@AVEVE Wanneer kan je lavendel veilig uplanten?



AVEVE @aveve

Ben je al aan het voorbereiden op de lente? Bekijk snel even onze zaai kalender! Laat de lente nu maar komen! :-j www.avevevinkels.be/het/...



AVEVE @aveve replied to a post

Gewel Leuk! Bekephuur Fijne zandlagewend!



Jaan Vanden Bessche commented on a post on Aveve

mannen, in het najaar van 2012 deed ik jultie het voorstel om plantjes van jilapeno-pepers te verkopen. Ik ging hierover feedback krijgen...

EVALUATION
FLOW

Stap 1: Detecteer

-- project

TOPIC - AVEVE

Overview

Trends

People

Content

Sources

Events

Sentiment

Timeline

Explore

MONITORED PROFILES

Overview

Twitter Accounts

AVEVE

Facebook Pages

Aveve

Foursquare Venues

Google+ Profiles

Instagram Profiles

gravis

LinkedIn Groups

Pinterest Profiles

AVEVE

Sentiment ?



Positive (1,72) Negative (7) Neutral (870)

Sentiment Per Day ?



Remarks

- **WARNING:** Automatic sentiment analysis is only done for mentions in languages English, Dutch or Greek.
- You can manually override the sentiment of all mentions (in all languages).

EVALUATION
FLOW

Stap 1: Detecteer



Toon: positief
Type: vermelding

Persoon: NB

Toon: neutraal

Type: vraag

Persoon: NB

EVALUATION
FLOW

Stap 2: Evalueer



Carmy Heijns • Aveve
14 februari '16

Heerlijk broodje van Aveve :)



Toon: positief Persoon: NB
Type compliment



Bas En Wendy Heijnes-Ackermans • Aveve
5 maart '16

TRIST III

Wij kopen ons voer voor onze huis en tuin dieren bij Aveve in Beek (limburg)
nu heb ik gisteren een zak hondenvoer eukanuba large breed maintenance gekocht IN DE AANBIEDING STAAT OP DE BON .

Promotie van € 71,- voor € 66,95 MOOI AANBIEDINGEN
MAKEN JULLIE AANGEZIEN EEN ZAK NORMAAR € 59,95 BIJ JULLIE KOST .

MOOI VAN JULLIE OM IN DEZE TIJD IETS VOOR DE KLANT TE DOEN IIII

triste zaak dus TRIST TRIST TRIST TRIST TRIST TRIST

Toon: negatief Type: klacht Persoon: NB

EVALUATION FLOW

Stap 2: Evalueer



EVALUATION FLOW

Stap 2: Evalueer



“**UITSCHRIJVEN VAN
DE REACTION FLOW**”

**EVALUATION
FLOW**

Stap 3: Reageer

SENTIMENT VAN DE POST Is het een negatieve reactie?

Neen

Ja

VERWIJDER

Geef aan dat dergelijke promotionele berichten niet thuishoren op de pagina van Aveve en vraag de persoon in kwestie om het bericht te verwijderen (verwijs eventueel naar social media policy). Verwijder de post eventueel zelf.

SPAM / PROMOTIE

Goat het om een promotionele post voor een derde partij?

Neen

NEGATIVITEIT

Is het een negatieve commentaar die bruskeert (vlt: scheldwoorden)?

Ja

INHOUD

Discriminerende of kwetsende taal?

Ja

VERWIJDER

Ga niet in op de post en verwijder eventueel de post als het bericht te beledigend is. Doe dit echter heel doordacht en leg uit waarom de post verwijderd zal worden (verwijs eventueel naar de social media policy).

Neen

VRAAG

Vraagt de persoon om meer informatie?

Neen

FOUTE INHOUD

Berust de inhoud van het bericht op foutieve informatie?

Ja

CORRIGER

Verbeter foutieve info (+ koppel naar bronnen)

Neen

BIED HULP

Bied zonodig excuses aan en tracht de situatie op een positieve manier om te buigen (en de juiste info te geven).

MONITOR

Reageer niet en monitor de situatie (andere posts en/of commentaren van lezers).

GEZOND VERSTAND
Beslis op basis van je gezond verstand hoe je op deze posts gaat reageren. Gaat het bijvoorbeeld om een compliment, bedank dan de persoon in kwestie.

Hou rekening met:
- De specifieke kwestie
- Soort auteur (opiniemaker?)
- Regelmaat v/d posts
- Ervooort...

POSITIEVE VERMELDING

Wordt Aveve op een positieve manier vermeld in een post?

Neen

COMPLIMENT

Is het positieve bericht rechtstreeks gericht aan Aveve?

Neen

IMPACT AUTEUR

Is de poster een bekend persoon (vlt: veel volgers op Twitter?)

Neen

KLACHT/MELDING

Betreft de post een gegronde klacht of melding?

Ja

Neen

IMPACT AUTEUR

Is de poster een bekend persoon (vlt: veel volgers op Twitter?)

Ja

Neen

GEEN ANTWOORD NODIG

Het is niet nodig om te reageren op de post (wel blijven monitoren)

REAGEER STRATEGISCH

Geef duiding bij je reactie. Probeer de situatie op een positieve manier om te buigen. Vraag feedback.



WAT IS DE BRON VAN HET BERICHT?

Tracht zoveel mogelijk te reageren via hetzelfde kanaal en op dezelfde plaats als waar het originele bericht staat! (vlt. DM of privebericht als persoon gegevens moet doorgeven)



Evaluation flow



VOORBEELD BENCHMARK FACEBOOK



	AWARENESS	APPRECIATION	ACTION	ADVOCACY
WEBSITE	Page views	Inbound links	Conversions	Social media shares
FACEBOOK	Post views	Fans	Conversions	Status updates
TWITTER	Favorites	Followers	Conversions	Retweets
PINTEREST	Page views	Followers	Conversions	Repins
YOUTUBE	Views	Subscribers	Conversions	Shares

EVALUATION FLOW
Step 2: KPI's

VOORBEELD BEREKENING KOST FACEBOOK



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.

APPRECIATION

De customer care verhogen door ervoor te zorgen dat (potentiële) klanten van AVEVE, 6 maanden na de implementatie van de social media strategie, binnen de 24u verder geholpen worden met hun vraag of klacht.

ACTION

Eén jaar na de implementatie van de social media strategie moet de verkoop met X% gestegen zijn ten opzichte van het voorgaande jaar.

ADVOCACY

De interactie met de huidige klanten verhogen (wat moet leiden tot meer Word Of Mouth)

EVALUATION FLOW

Stap 1: Intent

	AWARENESS	APPRECIATION	ACTION	ADVOCACY
WEBSITE	Page views	Inbound links	Conversies	Social media shares
FACEBOOK	Post views	Fans	Conversies	Status updates
TWITTER	Favorits	Followers	Conversies	Retweets
PINTEREST	Page views	Followers	Conversies	Repins
YOUTUBE	Views	Subscribers	Conversies	Shares

**EVALUATION
FLOW**

Stap 2: KPI's

VOORBEELD BEREKENING KOST FACEBOOK



Awareness



Post Views

Cost per
Impression

200 impressies

€5*

* bij budget van €1000



Appreciation



Fans

Cost per
Engagement

100 fans

€10*



Action



Conversions

Cost per
Lead

10 leads

€100*



Advocacy



Status
updates

Cost per
Referral

2 referrals

€500*

EVALUATION
FLOW

Stap 3: cost

VOORBEELD BENCHMARK FACEBOOK



**EVALUATION
FLOW**

Stap 4: benchmark



Ambassadors flow





Door sterke interne communicatie kunnen werknemers ambassadeurs worden van AVEVE. Het is een goedkope en gemakkelijke manier om het merk extern te vertegenwoordigen.

**AMBASSADOR
FLOW**

Intern