

ECHE VERHALEN

DAAR DRAAIT HET OM

WAT IS WEBCARE?

WEBCARE IS HET
BESTEDEN VAN
AANDACHT AAN ONLINE
INTERACTIE VAN
CONSUMENTEN?

DAGTRAINING

PERSOONLIJK
KLANTENCONTACT IN
JOUW ON-OFFLINE
COMMUNICATIE

De pompoentijd is
weer in aantocht!

NaiS Zine

INHOUD

00 De pompoentijd is weer begonnen!



00

01 Inhoud & Colofon



6-07

02-03 Echte verhalen daar draait het om



02-03

03-04 Wat is webcare?

06-07 Wat bieden wij

08 Wie zijn wij



08



03-04-05

COLOFON

Versie: 007 | 2017 Auteur:
IngKaCommunicatie.Design
Eindredactie: Inge Kaptein

<https://ingkacomunicatie.com/business-to-personal-b2p/>

NaiS | 2017 | Inhoud | 001



Échte verhalen, daar draait het om

SASKIA ANGENENT

Hoe leuk is het om naar de prachtige verhalen van anderen te luisteren.

Daarom vertel ik jullie eerst mijn verhaal.

“We gaan op vakantie en nemen mee! Vaak een leuk spelletje voor onderweg, maar soms de bittere ernst van koffers pakken. Zo ook bij ons. Elk jaar gaan we naar ons vaste plekje, maar telkens is het een gepuzzel om alles mee te krijgen.

Inmiddels heb ik puberkinderen, dus 1 ‘grote’ koffer is niet genoeg. Mijn dochter sjouwt alles mee; van make-up tot een complete garderode. En mijn zoon kan het niet laten om een heel arsenaal aan ballen mee te willen nemen. Zo kan ik nog ontelbaar veel onbelangrijke zaken opsommen die mijn kinderen uiterst belangrijk vinden om mee te sjouwen.

Ons deel is heel summier. Voor mij alleen boeken en een laptop om mijn verhalen voor de Naïszines en de B2P training te schrijven. Manlief is al blij als zijn mountainbike mee kan. Alleen zonder bagagedrager vergt dit toch enig precisiewerk. Maar het is gelukt.

Bepakt en bezakt vertrokken wij naar Oostenrijk. Een complete volksverhuizing pur sang. De binnenspiegel konden we niet meer gebruiken, want tot aan het plafond was de auto nokkie vol. De kinderen zaten met opgetrokken knieën en zelfs de hond zat klem. Volgend jaar gaan we het spelletje opnieuw spelen, maar dan in de versie ‘we gaan op vakantie en nemen niet mee’.”

Wat betekenen die ‘échte verhalen’?

Tegenwoordig heet dit ‘storytelling’. Een persoonlijk verhaal met een boodschap. Een verhaal met een link naar je werkzaamheden, bedrijf, product, et cetera. Ofwel de Corporate Storytelling. Zo lees je in mijn ‘story’ dat ik blogs schrijf voor onze Naïszines en ik leg een link naar onze training Business to Personal B2P.



Wat is de meerwaarde van Corporate Storytelling?

SASKIA ANGENENT

Corporate storytelling is een inspirerend communicatiemiddel dat mensen bij boodschappen betreft en drempels wegneemt. Corporate storytelling is zeer veelzijdig inzetbaar: meer commitment in de organisatie, 'alle neuzen dezelfde kant op', passie in de organisatie, leiderschap ontwikkelen, samenwerking bevorderen.

Corporate storytelling brengt het verhaal van merk, organisatie en bedrijf tot leven. Mensen hebben de behoefte om deel uit te maken van een groter geheel en bij te dragen aan een gezamenlijk doel.

Storytelling kan de bedrijfscultuur versterken of een organisatie door een veranderingstraject loodsen. Medewerkers worden betrokken bij de kern en de toekomst van de organisatie, leggen zelf verbanden, vertellen over hun persoonlijke ervaringen en hun connectie met het bedrijf en halen anekdotes over memorabele momenten aan

Corporate storytelling draait om mensen verbinden

Mensen maken organisaties. Medewerkers van nu en de toekomst bouwen verder op het werk van mensen voor hen. Met onze training Business to Personal B2P verbinden wij verleden, heden en toekomst in één verhaal. B2P wordt gedreven door het kernverhaal van ondernemers, medewerkers en ondernemingen: het corporate DNA. Wij brengen de corporate story van ondernemingen tot leven in het internettijdperk, met verhalen die ertoe doen. Eenheid brengen in het verhaal van organisaties met de B2P training.





Wat is webcare?

INGE KAPTEIN

Webcare is het besteden van aandacht aan online interactie van consumenten.

Actief reageren op vragen, reacties en klachten van klanten op Social Media en vervolgens zorgen voor een passend antwoord of reactie.

Webcare kan je klanttevredenheid verbeteren en schade aan reputatie voorkomen. Een klacht moet altijd gezien worden als een kans. Komt er onverhoopt een klacht op jou Social Media dan moet hierop snel gereageerd worden. Je voorkomt imagoschade en hebt zo de kans om je klant alsnog tevreden te stellen.

Voordelen van webcare

1. Het signaleren van problemen en klachten
2. Oplossen en beantwoorden van vragen en klachten
3. Ervaring van klanten gebruiken om de dienstverlening te verbeteren
4. Het verbeteren van jouw klantenservice
5. Het zorgt voor een ontlasting van jouw andere communicatiekanalen.

We kennen allemaal het verhaal van Youp van 't Hek en T-Mobile wel. Nee? Nou dan even in een notendop. Youp plaatste een Tweet nadat T-Mobile een klacht van zijn zoon niet naar behoren oploste. De excuses van T-Mobile kwamen maar gaven wel aan hoe berekenend sommige bedrijven te werk gaan als het gaat om klantenservice.

Waarom kiezen voor webcare?

Steeds meer bedrijven zijn vindbaar op Social Media. Tja en dat kost tijd en die is er dan vaak niet. Een grote bron van frustratie voor de klant is de wachttijd voor de helpdesk. Het kan soms lang duren voordat hij een antwoord krijgt. Wanneer het antwoord dan ook nog eens teleurstellend is, wordt de klant in feite weggejaagd. Toch wil je met je bedrijf goed uit de bus komen wat betreft jouw reputatie. Maak je een misstap of mis je een bericht dan kan dat tegen je gaan werken. Als je snel reageert en op de juiste manier, dan kan dit een boost geven aan jouw imago

BUSINESS TO PERSONAL



DE PERFECTE COMMUNICATIEKOERS VAAR JE NIET ALLEEN MAAR MET HET HELE TEAM! WAT BETEKENT EEN DOELTREFFENDE ON-OFFLINE PITCH VOOR ZOWEL WERKGEVER ALS WERKNEMER?

EEN DAGTRAINING

In één dag leren pitchen met impact; van theorie naar praktijk. Persoonlijk klantencontact in de on-offline communicatie. Gegarandeerd succesvol mét doelgericht resultaat.



WAAROM IS HET BELANGRIJK

Consumenten zoeken producten, diensten en personen eerst op internet. Zorg dat je vindbaar, bereikbaar en onderscheidend bent. Zo vergroot je je kans op persoonlijk klantencontact.



WAT KUN JE NA DE TRAINING

- On- én offline presenteren
- Kort en krachtig een verhaal vertellen
- Succesvol overtuigen
- Zelfvertrouwen uitstralen



VOOR WIE

- Werkgevers en werknemers
- Bedrijven die meer rendement willen
- Trotse en betrokken medewerkers
- Iedereen die effectief wil pitchen



FEITEN NAÏS TRAINING

- Deelnemerscertificaat
- Incompanytraining op maat
- Coaching door ervaren trainers
- Groepen van max. acht deelnemers



Inge Kaptein
0628 94 40 94

MELD JE HIER AAN

www.ingkacommunicatie.com/business-to-personal

Saskia Angenent
0612 55 18 14

Dag training B2P

KEN JIJ DE JUISTE IDENTITEIT VAN JOUW ORGANISATIE?

Ken je de kernwaarden van jouw bedrijf? Zijn jouw medewerkers ambassadeurs? Hoe zorg je ervoor dat jouw medewerkers het product, dienst en merk op de juiste manier vertegenwoordigen? Spreken zij dezelfde boodschap? Presenteren zij zich in de lijn van jouw bedrijf?

Met deze vragen helpen wij je graag door middel van een effectief on-offline in-company training met het hele team. Presenteren met impact! Wij vormen jouw bedrijfsimago tot een uniform doelgerichte communicatieboodschap

Hoe pak je dat aan?

De middag passen wij concreet en praktisch de ins & outs van het offline gedeelte toe in de online presentatie. Hoe buig je je offline pitch om naar een online persoonlijke samenvatting?

Na afronding van de training is elke deelnemer in staat:

- een eigen pitch te schrijven
- overtuigend te spreken in het openbaar
- in een enkele minuut helder, krachtig en op de juiste manier de boodschap over te brengen
- online expertise te tonen
- (nog) beter online zichtbaar en herkenbaar te zijn
- LinkedIn eenvoudig te gebruiken
- een goede en eenduidige on-offline indruk achter te laten

Wil je meer informatie of direct een intake gesprek?

✉ info@ingkacommunicatie.com of info@bcsupport.nl

☎ 0628 94 40 94 of 0612 55 18 14

Dagtraining:

Het ochtendprogramma staat geheel in het teken van offline communiceren.

“Presenteren kun je leren”

[HTTPS://INGKACOMMUNICATIE.COM/BUSINESS-TO-PERSONAL-B2P/](https://ingkacommunicatie.com/business-to-personal-b2p/)



Wie zijn wij

Inge Kaptein - Communicatieadviseur

Het spectrum Communicatie is breed en heeft vele leuke aspecten. Social Media heeft overduidelijk mijn interesse, ik begrijp de macht en de impact die het heeft en ook hoe lastig het is om naast je drukke bedrijf “ ook nog wat met Social Media te moeten doen”.

Door middel van workshops train ik deelnemers in het gebruik van Social Media. Eerst zorg ik samen met de deelnemer ervoor dat het account op de juiste manier gevuld is. Pas daarna gaan we aan de slag en ervoor zorgen dat Social Media voor je gaat werken. Het moet voor de volgers een plezier zijn om jou en jouw bedrijf te volgen. Online communicatie is belangrijker dan ooit tevoren.

Saskia Angenent - Communicatieadviseur

Ik geloof in slim communiceren en creatief schrijven! Op een doeltreffende manier je publiek zoeken, vinden, binden en houden. Door de steeds snellere ‘transparante’ wereld is timing en heldere communicatie cruciaal. Samen ervoor zorgen dat jouw boodschap zichtbaar wordt, goed overkomt en het juiste doel écht bereikt, dát is mijn missie. En daar help ik graag bij met het realiseren, adviseren en coördineren van marketing-, communicatie- en support opdrachten en geef intensieve trainingen op het gebied van storytelling.

Inge Saskia