

# Inhoud

## Deel I: Waarom internet en social media?

1	De wereld verandert snel	15
1.1	Blijf niet achter!	16
2	Wat heeft onze sector aan internet en social media?	25
2.1	Waarom online aanwezig zijn?	26
2.2	Naamsbekendheid en imago	27
2.3	Kennis opdoen	32
2.4	Omzet verhogen	34
2.5	Co-creatie	39
2.6	HR-management	45
2.7	Bezint eer ge begint	49

## Deel II: Je eigen online platform

3	Websites, weblogs, community's en webshops	55
3.1	Van statisch naar interactief	56
3.2	Corporate weblog in opkomst	60
3.3	Online community's	65
3.4	Webshops	72
4	Bezoekers trekken naar je website	79
4.1	Goed vindbaar zijn	80
4.2	Google Adwords	94
4.3	Bezoekers trekken met social media	98
4.4	Bezoekers trekken met QR-codes	100
4.5	Affiliate marketing	105
4.6	E-mailmarketing	106
	Apps	114
5	Bezoekers op je website houden	117
5.1	Het belang van gebruiks-vriendelijkheid	118
5.2	Leesbaarheid	123

## Deel III: Gebruik maken van bestaande online platformen

6	Social media	131
6.1	Wat zijn social media?	132
6.2	Belangrijke aandachtspunten en tips	136
6.3	LinkedIn	140
6.4	Hyves	150
6.5	Facebook	155
6.6	Google+	167
7	Twitter	173
7.1	De opkomst van Twitter	174
7.2	Hoe het werkt	178
7.3	Waarvoor kun je het gebruiken	183
7.4	Doelgroep	189
7.5	Starten met Twitter	190
7.6	Succes boeken met Twitter	199
8	Video's, foto's en presentaties delen	205
8.1	Beeld steeds belangrijker	206
8.2	Video's delen	207
8.3	Foto's delen	216
8.4	Presentaties delen	220
9	Locatiegebonden diensten	225
9.1	Wat zijn locatiegebonden diensten?	226
9.2	Foursquare	228
	Augmented reality	232
	Deel IV: Een strategische aanpak van internet en social media	235
10	Online monitoring	237
10.1	Waarom monitoren?	238
10.2	Gratis online monitoring tools	242
10.3	Betaalde online monitoring tools	246
10.4	Hoe reageer je als je wordt genoemd?	249

11	Bewustwording en de social media-code	257
11.1	Maak medewerkers bewust	258
11.2	Wat zet je in een social media-code?	260
11.3	Het maken van de code	263
12	Online strategie	269
12.1	De aanpak van de strategie	270
12.2	Doelstelling	272
12.3	Doelgroep	274
12.4	Middelen	277
12.5	Organisatie	281
12.6	Planning en budget	287
12.7	Resultaten meten	288
12.8	Beheer	291

13	Toekomst	295
13.1	Web 3.0	296
13.2	Maar er is meer...	300
	Wie is wie: de quotes	305
	Aan dit boek werkten mee	311
	Literatuurlijst	313
	Sponsors	314
	Inspirerende voorbeelden	316
	Index	318
	Colofon	320