

Roddelen

Als Facebook een land zou zijn, zou het qua bevolkingsomvang 't vijfde land van de wereld zijn (zo tussen Indonesië en Brazilië in).

Uit onderzoek van Nielsen Online over 2008 blijkt dat sociale netwerken en blogs met de dag populairder worden. De tijd die mensen er doorbrengen groeit drie keer sneller dan internet zelf ...

Bedrijven beseffen steeds meer hoe groot de invloed is van sociale media op hun reputatie. Dat moet ook want informele gesprekken tussen klanten zijn tegenwoordig bijna belangrijker dan 'officiële' marketingcommunicatie. En als je 'echte' bedrijfsgedrag dan niet strookt met je marketingcommunicatie, kun je het schudden. Online verspreidt nieuws zich nu eenmaal als een lopend vuurtje. Vergelijk het met de roddels in een klein dorp die, waar of niet, uiteindelijk ook een eigen leven gaan leiden ...

Om controle te houden over wat er over je gezegd wordt, kun je natuurlijk een online-mediamonitor inhuren. Die scannen en rapporteren de berichtgeving over jou op internet. En je hebt zelfs bedrijven die daar een 'sentimentenanalyse' aan koppelen. Maar toch (tegeltjeswijsheid): voorkomen is beter dan genezen. Besef dat je als bedrijf keihard wordt afgestraft als je de 'ethiek' van de online wereld veronachtzaamt. En realiseer je dat organisaties die klanten serieus nemen en met klanten communiceren op basis



van gelijkwaardigheid juist een waardevolle dialoog creëren.

Niets blijft tegenwoordig geheim. Geef fouten toe en leg uit wat je ervan

hebt geleerd, ook als het niet jouw fout is. Een beschadigde reputatie herstellen kost zo'n drieënhalf jaar! ●

▶ *Als jij de klant was... Customer advocacy: kijken met de ogen van de klant*, Nicolette Wuring, ISBN 9789058717221, € 19,95. Meer boeken die werken? Kijk op Thema.nl