

NetW@tch/NetC@re



SNT

Trefzeker

NetW@tch/NetC@re

Ieder bedrijf is zich bewust van de impact van mond-tot-mondreclame (WoM – Word of Mouth). Via internet heeft deze vorm van beïnvloeding van het (koop)gedrag van consumenten alleen maar aan kracht gewonnen. Het web staat vol met weblogs, forums, communities en andere sites waar mensen maar al te graag hun ervaringen en meningen delen met anderen. Voor bedrijven en instellingen biedt die ontwikkeling van internet als 'spreekbuis' kansen, maar brengt ook risico's met zich mee. Met de unieke diensten NetW@tch/NetC@re biedt SNT u inzicht in de beeldvorming over uw organisatie op internet en treedt desgewenst actief op, zodat u eventuele imago-schade tot een minimum beperkt en optimaal gebruik maakt van de kansen die zich voordoen.

SNT maakt beeldvorming over uw organisatie op internet inzichtelijk en bewaakt uw imago

De kracht van WoM moet niet onderschat worden. U kunt nog zulke dure mediacampagnes voeren, als uw product of dienst op vergelijkings-sites of discussieplatforms slechte recensies krijgt, zal dat direct zijn weerslag hebben op uw omzet en/of imago. Omgekeerd kunnen reacties van consumenten ook een enorm positief effect hebben. Maar hoe krijgt u grip op dit kanaal? SNT kan u daarbij helpen.

De eerste stap is om de beeldvorming over uw organisatie te monitoren. Dat kunt u natuurlijk zelf doen, maar dat vergt veel tijd en de nodige vaardigheden en tooling met het zoeken op internet en registreren. U kunt ook kiezen voor de nieuwe dienst NetW@tch. SNT brengt dan, met behulp van een geavanceerde tool, voor u in kaart wat er over uw organisatie wordt gezegd op internet. Wordt er überhaupt veel over uw bedrijf, product of dienst geschreven? Wat is de





Een proactieve aanpak zorgt niet alleen voor damage-control, maar ook voor een hogere conversie

heersende stemming? Zijn er regelmatig terugkerende klachten of opmerkingen? U geeft zelf aan wat u precies wilt monitoren en hoe u daarover terugkoppeling wilt krijgen - van de volledige 'ruwe' content tot een deskundige analyse en een op maat geschreven advies.

Bij de dienst NetC@re gaan we nog een stap verder. SNT treedt dan namens uw organisatie op in forums en openbare blogs of bijvoorbeeld als moderator of mediator in virtuele communities. Natuurlijk houden we daarbij voortdurend rekening met de normen en waarden die gelden op de betreffende platforms en de identiteit die u wilt uitstralen. De ene keer volstaat een simpel 'kan ik u wellicht ergens mee van dienst

zijn' of een verwijzing naar een website, de andere keer kan wellicht een supportvraag worden beantwoord of een mogelijke escalatie worden voorkomen. Wanneer dat handig en wenselijk is, kunnen we ook 'overschakelen' naar een ander medium en iemand bijvoorbeeld per mail, telefonisch of via chat van informatie voorzien. De pro-actieve benadering van NetC@re kan zo bijdragen aan damage control, retentie en loyaliteit, maar zeker ook aan een hogere klanttevredenheid en conversie en het benutten van cross- en upsell mogelijkheden.

Met NetW@tch/NetC@re van SNT vergaart u, kortom, met een minimum aan inspanning een schat aan informatie voor uw onderneming op het gebied

van de klanttevredenheid, marketing en (wensen voor) productinnovatie. Ook ontvangt u concrete verbeterpunten voor producten en service.

Op dit moment is SNT de enige partij in Nederland die deze vorm van dienstverlening biedt. En dat is ook niet verwonderlijk. SNT onderscheidt zich op het gebied van het multi-channel management van klantrelaties. De agents kennen de specifieke eisen die aan contacten via de verschillende kanalen worden gesteld en worden uitvoerig getraind om een positieve bijdrage te kunnen leveren aan uw service-imago.

NetW@tch:

- Monitoren
- Stemming meten
- Borgen
- Rapporteren

NetC@re:

- Moderating service
- Dialoog aangaan
- Sturen
- Multichannel

NetW@tch en NetC@re zijn onderdeel van de totale Net-range van SNT.

Blauw-roodlaan 100
2718 SJ Zoetermeer
tel: 079 368 69 70
fax: 079 361 41 80
www.snt.nl
info@snt.com

Teksten:

Tradukoen, Utrecht

Eindredactie:

SNT

Vormgeving:

SPdR Grafische Communicatie,
Rotterdam

