

## Webcare PDF

Renée van Zijl



*Deze site bevat slechts een fragment uit het boek. U kunt de volledige versie van het boek downloaden via de onderstaande link.*



**DOWNLOAD PDF**

Schrijver: Renée van Zijl  
ISBN-10: 9789492272058  
Taal: Nederlands  
Bestandsgrootte: 1274 KB

## OMSCHRIJVING

Webcare 1e druk is een boek van Renée van Zijl uitgegeven bij Econtentenzo. ISBN 9789492272058

Webcare is het uitvoeren en monitoren van online interacties met klanten en andere relaties van een organisatie via social media, met als doel het vergroten van de klanttevredenheid, het versterken van de reputatie en het stimuleren van de verkopen. Webcare is een begrip geworden bij klanten en organisaties. Het gebruik ervan is echter niet zonder risico's. Elke reactie wordt zeer snel verspreid. Een enkel verkeerd woord kan veel reputatieschade toebrengen. In de social media zijn niet alleen klanten van een organisatie aanwezig, maar ook andere relaties. De rol die iemand vervult kan snel veranderen: zo gedraagt iemand zich nog als klant, zo is het iemand die de rol van influencer aanneemt. Iedereen kijkt mee en oefent invloed uit op de organisatie en haar relaties. Dit maakt van webcare een breed begrip en een tool voor relatiemanagement. In het boek Webcare. Een tool voor relatiemanagement introduceert Renée van Zijl het begrip webcare. Zij legt uit wat de doelen zijn, welke drie vormen van webcare onderscheiden worden en welke socialmediakanalen ingezet worden. In het tweede deel van het boek komen aan de orde het organiseren, monitoren, evalueren van webcare en het reageren op berichten. De auteur besteedt veel aandacht aan technieken en strategieën voor het correct formuleren van een webcarebericht. Er zijn links opgenomen naar video's, die deelonderwerpen toelichten. Dit boek is bedoeld voor mbo- en hbo-studenten communicatie, marketing, sales, communicatie en journalistiek. Het is tevens geschikt voor communicatie-, marketing- en salesprofessionals, die meer willen weten over de mogelijkheden en risico's van webcare. Over Econtentenzo Econtentenzo levert een bijdrage aan de kennisontwikkeling van leerlingen, studenten, kenniswerkers, docenten en andere professionals binnen instellingen en bedrijven. Zij ontwikkelt, distribueert en vermarkt educatieve (e)content, in samenwerking met auteurs, schrijvers en andere professionals binnen een kennisplatform. Het platform is nog volop in ontwikkeling. Wil je meer weten? Neem dan een kijkje op [www.econtentenzo.nl](http://www.econtentenzo.nl). Je kunt daar het boek bestellen en gratis artikelen downloaden uit de kennisbank.

## **WAT ZEGT GOOGLE OVER DIT BOEK?**

The latest Tweets from UWV Webcare Team (@UWV\_Webcare). Het UWV Webcare Team staat voor je klaar om vragen te beantwoorden. Wij zijn iedere werkdag online van 8-17.

Zoek je de betekenis van het begrip webcare? Alles over de klantenservice term webcare op [Marketingtermen.nl](http://Marketingtermen.nl).

HowAboutYou richt zich 100% op de publieke sector. Wij zijn partner van 350 klanten in de overheidsbranche en bieden o.a. webcare, analyse en advies.

**WEBCARE**

[Lees verder...](#)