



## TIPS VOOR BEDRIJFSMATIG TWITTEREN

Bostekst adviseerde een aantal bedrijven over het effectiever inzetten van Twitter. Hieronder de meest gewaardeerde tips.

### Ken je klant

Twitter wordt vooral gebruikt voor 1-op-1-communicatie. Zorg dat je weet wie je (gewenste) volgers zijn, en waar hun interesse ligt. Stuur daar berichten over (voor een fietsenmaker zijn dat bijvoorbeeld tips over leuke fietsroutes of koffiestops onderweg), deel nieuwtjes die je via je netwerk of via Twitter te horen krijgt en probeer je aanbiedingen of acties daarmee te verweven.

### Praat mee

Sluit aan bij gesprekken over een onderwerp dat bij jullie zaak past. Via de zoekmachines kun je heel gericht kijken wat er over bepaalde onderwerpen wordt gezegd. Je hoeft niet over alles dat met het werkterrein van je bedrijf te maken heeft mee te praten; kies iets waarin je gespecialiseerd bent en wat heel eigen is aan je zaak of werkwijze. Een leuk extraatje zijn acties die alleen via Twitter lopen, of misschien een kijkje in het bedrijf door de meest opmerkelijke zaken die jullie zoal meemaken te delen op Twitter. Draaf niet door; niemand zit te wachten op elk wissewasje.

### Vraag en geef antwoord

Twitter is tweerichtingscommunicatie: je voert een gesprek. Wil je zelf iets weten over Twitter, je volgers, je vakgebied of iets wat daarmee te maken heeft, vraag dat dan ook gerust op Twitter. Volgers waarderen dat, en je laat zien dat je het medium serieus neemt. Je kunt zo ook een marktonderzoekje doen. En, vanzelfsprekend, als je op Twitter wordt aangesproken, reageer je.

### Werk aan je Biografie

Maak het persoonlijk. Zorg dat je als bedrijf herkenbaar bent in de biografie en geef mensen achter de account een naam. Dat geeft Twitteraars meer 'feeling' met het bedrijf. Het zorgt ook dat je makkelijker te vinden en te herkennen bent.

### Zeg wat je doet

Vertel in je biografie wat je volgers kunnen verwachten. Met wat voor vragen kunnen ze bij je terecht? Online afspraken maken, bestellingen doen, klantenservice, helpdesk, productinformatie... Wat voor informatie willen jullie zelf gaan geven? Zeg het in je bio, in steekwoorden bijvoorbeeld.

### Wees aanwezig

Twitter is dag en nacht actief. Gelukkig verwacht niemand dat een bedrijf dag en nacht online actief is. Kantoortijden zijn goed genoeg, en je hoeft ook niet direct te reageren. Laat wel regelmatig iets van je horen, vooral als mensen je zelf benaderd hebben. Je kunt op je website laten weten dat je Twittert, en updates van je website op Twitter noemen. Doe dat laatste alleen als je denkt dat je volgers er echt wat aan hebben. Ben je actief op andere netwerksites laat daar ook weten dat je Twittert, net als in nieuwsbrieven, op foldertjes en andere communicatie-uitingen.

### Verwijs door

Als je merkt dat mensen op Twitter zoeken naar dingen of informatie die je zelf niet hebt maar waarvan je weet dat iemand anders ze wel heeft, wees dan niet bang om door te verwijzen. Mensen onthouden het gebaar en de service.

### Let op het taalgebruik

Ook vanzelfsprekend, maar heel belangrijk: Twitterberichten en hun afzender worden alleen serieus genomen als ze in redelijk foutloos Nederlands zijn geschreven. Gebruik hoofdletters alleen daar waar het hoort en kijk uit voor al te veel leestekens. Deel enthousiasme bij voorkeur met maar één uitroepteken.