

Er wordt wel eens gezegd de helft van elk marketing budget weggegooid geld is. Spijtig genoeg weten we niet welke helft.

Steven Van Belleghem geeft er in zijn boek 'The Conversation Company' nochtans het antwoord op : gooi alle klassieke aanpakken overboord en begin een echt gesprek met uw klant.

Auteur : Steven Van Belleghem

Verkrijgbaar via : [The Conversation Company](#)

4 pijlers staan daarbij centraal :

- customer experience : alles draait rond de ervaring van de klant
- conversation : klanten (en medewerkers) willen graag praten
- content : reik conversatie starters aan
- collaborate : beperk het niet tot een vrijblijvend gesprek, maar betrek de klanten actief

Bij de implementatie van een project rond kennisbeheer kun je best ook met dezelfde 4 pijlers rekening houden :

- implementeer enkel een gebruiksvriendelijk systeem, geïntegreerd in bestaande werkprocessen
- gebruik positieve ervaringen en boodschappen van de gebruikers in je communicatie
- zorg voor een inhoudelijk kwalitatief systeem
- luister naar de noden van de gebruikers, niet naar de mogelijkheden van de IT afdeling

Inhoud als mindmap :

