

De consument op sociale media Wat vinden bedrijven daarvan?

Als je niet tevreden bent met een product of dienst kan je dat via je sociale netwerk snel delen met anderen. Hoe gaan bedrijven daarmee om? Kunnen ze er voordeel uit halen?

Jongeren voelen zich erg thuis in de nieuwe media. Ze zijn altijd in verbinding met elkaar en vertellen elkaar veel. Ook over merken en producten. De kennis van de producten zit in hun netwerk. Als ze iets willen weten hoeven ze alleen maar hun netwerk in te schakelen. En als iets ze niet bevalt, een product of werkwijze van het merk, dan spreidt die kennis zich snel uit over het internet.

Marjolein Poot, social media expert Hi :

“Alle jongeren, we richten ons met name op jongeren. Ja, die zitten eigenlijk dagelijks online met zowel mobieltje of de computer. Nee, we vinden het heel leuk om eigenlijk continu het gesprek met onze klanten aan te gaan. We zijn eigenlijk in 2009 echt begonnen met social media, in eerste instantie met wat er online werd gezegd. Je ziet dat het enorm snel is gaan groeien. Daarmee zie je dus ook dat er veel meer kracht bij de consument is komen te liggen. Ze hebben veel meer ruimte, ze zijn allemaal eigenlijk eigen journalist. Dus als je ergens niet blij mee bent of juist wel heel blij mee bent dan heb je direct de mogelijkheid om je verhaal te vertellen via de social media en bereik je meteen heel veel mensen.”

“Nou ik denk dat het wel leuk is dat je een beweging ziet dat consumenten veel mondiger zijn, maar ze hebben ook eigenlijk hele goeie ideeën. Dus wat wij als bedrijf heel belangrijk vinden, is om die klanten ook te betrekken in alles wat we doen. En dan moe je denken aan het bedenken van nieuwe producten en diensten, maar ook het verbeteren van de (reclame)uitingen die we maken.”

“Je ziet altijd wel mensen die eruit springen. Zo hebben we ook een jongen op ons forum die echt bijzonder actief is en geheel vrijwillig uit zichzelf allerlei vragen beantwoordt, puur omdat hij het leuk vindt.”

“Ja, het is wel grappig om te zien dat er wel wat clubjes ontstaan van mensen die met elkaar gewoon in gesprek zijn. Het is op onze omgeving, maar ze gaan gewoon met elkaar het gesprek aan en dat gaat helemaal prima. Dus klanten helpen klanten en dat is natuurlijk, vinden wij, eigenlijk ook het leukste. Ja, dan gaan we gewoon weer even achterover zitten.”

“Wat je ziet als er iets niet goed gaat, dan is het belangrijk dat we er snel bovenop zitten; dus dat wij snel met een antwoord komen. Want als je niet reageert dan komen er allerlei reacties. Mensen die hitsen elkaar op, dus het is belangrijk dat wij heel snel reageren en met een passend antwoord komen. En anders dan keert het zich tegen je. Ja.”