

Haal meer uit Twitter

Een handleiding voor Nederlandse bedrijven

OnlineResults
Better *results* out of online marketing

1. Waarom?
2. Wat is Twitter?
3. Twitterdoelstelling
4. Een bedrijfsprofiel maken
5. Checklist voordat je start
6. Wie moet ik volgen?
7. Hoe vind ik mensen?
8. Visuele check
9. Soorten tweets
10. Twitterjargon
11. Tweets met links
12. Wat vind je op jouw twitterpagina?
13. Waaruit bestaat een tweet?
14. Klaar? Twitteren maar!
15. Twitterprogramma's
16. 7 handige twittertools
17. 10 tips om Twitter optimaal te gebruiken
18. Over OnlineResults



Waarom?

Social Media en web 2.0 zijn **hot**

Vroeger: zenden van informatie

Nu: **conversatie en dialoog** met klant, prospect of
branchegenoten

Informatie en kennis delen

Twitter is populair > ook **kansen voor bedrijven!**

Deze handleiding is voor:

- Beginners met Twitter
- Twijfelaars
- Alle andere geïnteresseerden



Je leert:

- Waarom je Twitter wilt gebruiken
- Hoe Twitter optimaal in te zetten voor je zakelijke netwerk
- Op welke manier jouw tweets voor meer business kunnen zorgen

Wat is Twitter? - I

Message service > zenden en versturen korte berichten, zgn. 'tweets' binnen je Twitter community

Je **community** bestaat uit:

- **Mensen die je volgt (following)** > Je bepaalt zelf welke Twittergebruikers je volgt. Je ziet alle tweets van deze gebruikers. Zie het als een soort abonnement op de berichten van deze gebruikers.
- **Mensen die jou volgen (followers)** > Andere mensen vinden je interessant genoeg om te volgen. En lezen vervolgens de tweets die je publiceert.

Wat zijn tweets?

- Berichten van maximaal 140 karakters
- In eerste instantie gaven ze antwoord op de vraag "What are you doing?"
- Naarmate meer ontwikkeld: Steeds minder "ik ga naar de wc" of "ik ga slapen"
- Steeds meer "What are you thinking, seeing, doing, reading, learning, liking, talking about, wanting, etc."
- En daardoor ook steeds interessanter voor zowel consument als organisatie

Wat is Twitter? - II

- Relatief **nieuwe vorm** van communiceren
- Hierdoor moeilijk om het nut duidelijk te maken
- Een metafoor die wel eens wordt gebruikt > **feestje**
 - Je loopt langs allerlei mensen en luistert hier en daar naar wat gesprekken
 - Kom je langs een interessant of leuk gesprek, dan reageer je of meng je je in de conversatie
 - Je nodigt zelf mensen uit op je feestje, maar zodra ze op je feestje zijn bepalen ze zelf waar ze het over hebben
- Uiteraard zegt deze vergelijking niet alles
- Enige echte wijze om Twitter te leren begrijpen: **just do it!**

Twitterdoelstelling

Belangrijk voordat je begint met twitteren!

Bepaal je **doelstelling**, bijvoorbeeld:

- Het opbouwen van een community met klanten en potentiële klanten
- Het bijhouden van de ontwikkelingen in de branche en bij concurrenten
- Het genereren van traffic naar je website
- Het vergroten van je naamsbekendheid

- Als je niet precies weet wat je doelstelling moet zijn > definieer doelstelling later
- Probeer eerst uit wat Twitter is en hoe het werkt
- En stel later doelstellingen op die relevant zijn voor jouw organisatie
- Het is belangrijk om je doel in het achterhoofd te houden > het bepaalt voor een groot deel wie je wilt volgen, wat voor tweets je plaatst en welke instellingen je gebruikt

Beginnen met Twitter

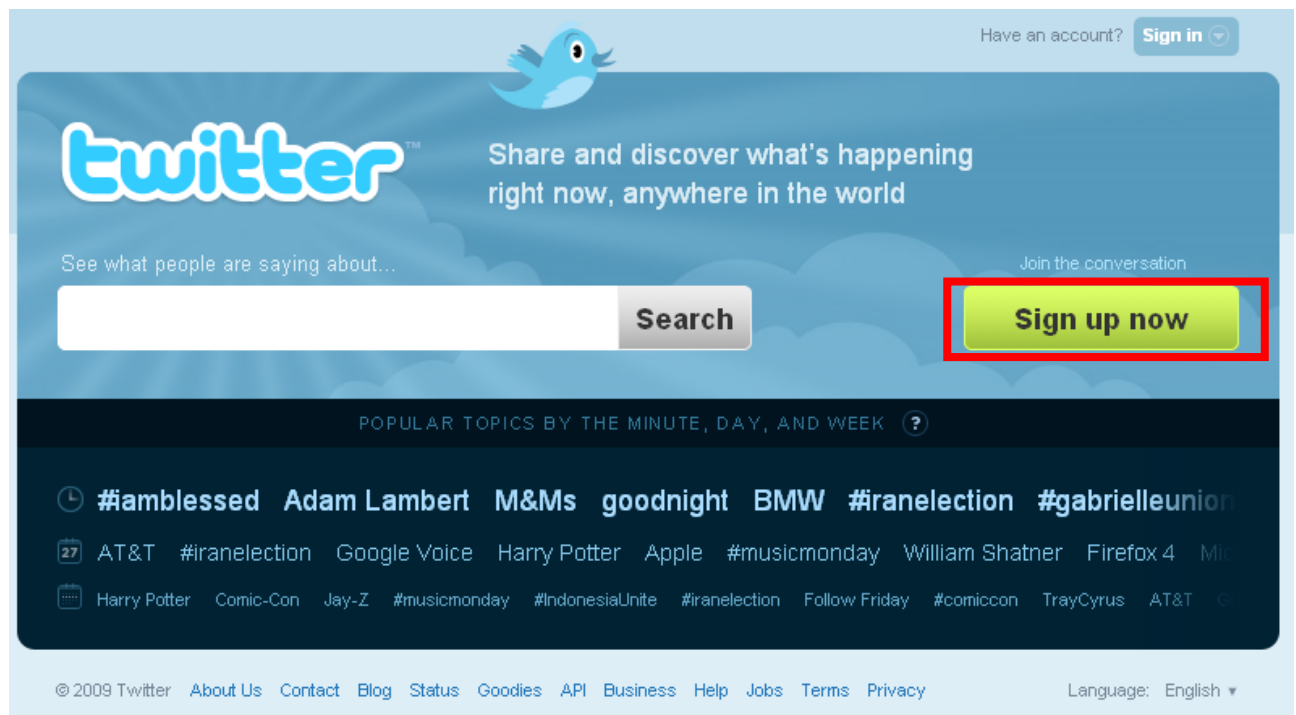


Een bedrijfsprofiel maken

Homepage van twitter

Gericht op actuele search > zoek op wat er op dit moment gezegd wordt over je bedrijf of ieder ander woord of zoekterm

Onderin staan de populairste termen van het laatste uur, deze dag en deze week



Stap 1:

Maak een profiel op <http://www.twitter.com> door op "Sign up now" te klikken > logisch toch? 😊

Een bedrijfsprofiel maken

Stap 2: vul je gegevens in

Join the Conversation

Already on Twitter? [Sign in.](#)

Already use Twitter on your phone? [Finish signup now.](#)

Full name

Username
Your URL: <http://twitter.com/USERNAME>

Password


Email

I want the inside scoop—please send me email updates!

Type the words above

fushun cele

Can't read this?
[Get two new words](#)
[Listen to the words](#)
Powered by reCAPTCHA.
[Help](#)



By clicking on 'Create my account' above, you confirm that you accept the [Terms of Service](#).

Full Name: Vul hier jouw bedrijfsnaam in

Username: Dit is de naam van je account, je eigen URL wordt gecreëerd met jouw username, dus bijvoorbeeld www.twitter.com/onlineresults

Password: Kies een veilig en herkenbaar wachtwoord

Email: Op dit account ontvang je een bevestiging en kun je naar keuze berichten ontvangen van gebeurtenissen op je Twitter-account

Een bedrijfsprofiel maken

Stap 3: bepaal wie je wilt volgen

Find people. Follow them.

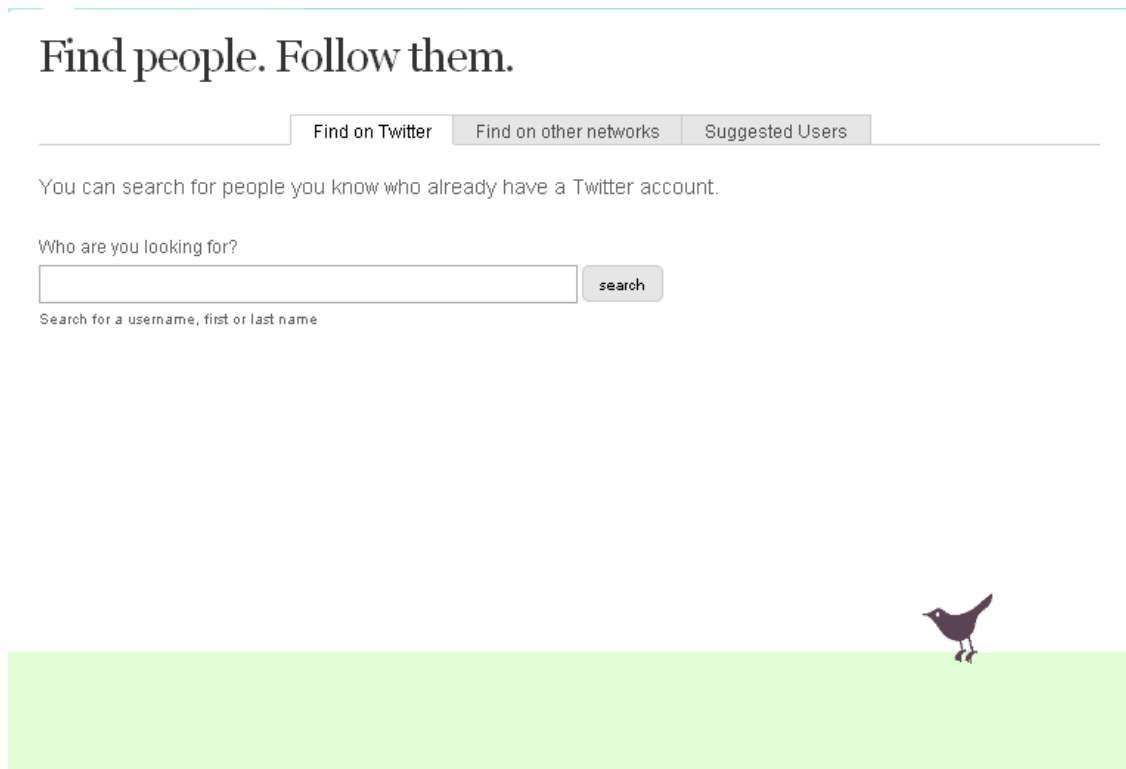
Find on Twitter Find on other networks Suggested Users

You can search for people you know who already have a Twitter account.

Who are you looking for?

search

Search for a username, first or last name

A screenshot of the Twitter search interface. At the top, it says "Find people. Follow them." Below this are three tabs: "Find on Twitter", "Find on other networks", and "Suggested Users". The "Find on Twitter" tab is selected. Below the tabs, there is a text input field with the placeholder text "Who are you looking for?" and a "search" button. Below the input field, there is a small text label "Search for a username, first or last name". At the bottom right of the interface, there is a small silhouette of a bird on a green field.

Nu krijg je de mogelijkheid om direct gebruikers te gaan **'followen'**

Zoek op Twitter-gebruikersnaam of in je contacten database van Gmail, Yahoo of AOL

Twitter geeft ook suggesties van personen of bedrijven die mogelijk interessant zijn om te volgen

Uiteraard kun je later altijd gebruikers toevoegen

Checklist voordat je start

Controleer voordat je start:

- Mijn username is de naam van mijn bedrijf
- Mijn username bevat geen spaties, streepjes of interpunctie en beschrijft mij op de kortst mogelijke manier
- Ik heb mijn echte naam toegevoegd aan mijn bedrijfstwitter zodat mensen mij kunnen vinden
- Mijn link verwijst naar mijn bedrijfsblog, mijn website, de Twitter landingspagina of elke andere online bron die uitstraalt wat mijn bedrijf wil zijn
- Mijn biografie beschrijft in 160 tekens wat voor bedrijf ik ben en bevat belangrijke zoekwoorden
- Ik heb een foto met het logo van mijn bedrijf geüpload als avatar
- Ik heb als locatie de hoofdvestigingsplaats van mijn bedrijf ingevuld
- Ik heb mijn account zo ingesteld dat iedereen zich kan aanmelden als follower

Wie moet ik volgen?

Bijvoorbeeld:

- ✓ Mensen en bedrijven in je naaste omgeving
- ✓ Klanten en potentiële klanten
- ✓ Branchegeenoten
- ✓ Gebruikers van je product of dienst
- ✓ Mensen die je op persoonlijk of zakelijk vlak inspireren
- ✓ Nieuwssites en weblogs in je business/branche
- ✓ Social Media goeroes
- ✓ En OnlineResults uiteraard 😊
(www.twitter.com/onlineresults)



Een paar tips:

- Wees in het begin vooral niet selectief in het volgen van mensen en bedrijven
- Naarmate tijd vordert > doelstelling bepaalt wie je volgt en niet (meer) wilt volgen
- Volg niet alleen mensen die je al kent
- Let op de toegevoegde waarde voor je Twitter-doelstelling!

Hoe vind ik mensen?

Zo vind je interessante twitteraars:

1. Vind mensen die je al kent met de tools die Twitter zelf al voorstelt op <http://twitter.com/invitations/>
2. Kijk bij mensen die je volgt wie zij volgen en volg diegenen die je interessant vindt
3. Let op links naar twitterprofielen die worden genoemd op websites en in e-mailsignatures
4. Gebruik de zoekoptie van Twitter (<http://search.twitter.com>) en zoek op de voor jou interessante termen
5. Maak gebruik van Twitter-overzichten, waarin gebruikers gesorteerd per categorie worden weergegeven bijv: <http://www.twittergids.nl>.



Visuele check

twitter



onlineresults

Logo plus
bedrijfsnaam
representeren
de organisatie

Home Profile Find People Settings Help Sign out

Bio bevat korte
omschrijving en
URL van bedrijf

Zoek de verschillen in zoekresultaten
tussen Bing en Google in je scherm.
<http://bit.ly/EgVmc> RT @traffic4u

about 2 hours ago from TwitterFox

RT @dutchcowboys: Video: Dave Letterman - Kevin Spacey
Tweets met Dave <http://bit.ly/NPFPB>

about 3 hours ago from TwitterFox

Bezig met de beste Nederlandse handleiding Twitter
bedrijven ;)

3:41 PM Jul 24th from TwitterFox

@SalesProfs <http://tinyurl.com/mwneph> Mijn frustratie met
letters, weinig witruimte en dat met rechts, links en
wit.

11:25 AM Jul 24th from TwitterFox in reply to SalesProfs

Wat is het toch met websites die heel veel tekst in slechts 1/3 van
de ruimte willen proppen? Gebruik het hele scherm!

10:51 AM Jul 24th from TwitterFox

Wil je reageren op een van onze twitter-berichten? Gebruik
@onlineresults. De telefoon is voor dit medium niet geschikt :-)

4:29 PM Jul 23rd from web

Aanvraag voor online reputatie scan binnengekomen. Ontdek
hoe u overkomt online en hoe hier op in te spelen:

<http://tinyurl.com/rc26g9>

3:01 PM Jul 23rd from TwitterFox

Wist je dat... interpunctie al een term is uit de 16e eeuw en een
algemene term voor het gebruik van leestekens is? In de categorie

Name OnlineResults
Location Amersfoort
Web <http://www.online...>
Bio OnlineResults is het online
marketingbureau voor
effectievere websites

24 82
following followers

Updates 368

Favorites

Following



RSS feed of onlineresults's
updates

Je volgt
interessante
twitteraars uit
jouw vakgebied

Je zorgt voor
regelmatige
updates

Soorten tweets

Je kunt drie soorten tweets versturen:

- **Normale tweet:** een bericht dat je uitstuurt naar iedereen die je volgt

Bezig met de beste Nederlandse handleiding Twitter voor bedrijven ;)

3:41 PM Jul 24th from TwitterFox

- **@Reply :** dit is ook een tweet die iedereen kan lezen, alleen in reactie op een specifieke tweet van een andere twitteraar. Dit kan iemand zijn die je volgt maar ook een reply aan ieder ander account

@SalesProfs <http://tinyurl.com/mwneph> Mijn frustratie: kleine letters, weinig witruimte en dat met rechts, links en onder vooral wit.

11:25 AM Jul 24th from TwitterFox in reply to SalesProfs

- **Direct Message (DM):** Een privé-tweet verzonden naar iemand die jou volgt. Niet zichtbaar voor anderen, zie dit als een soort mail. Je kunt geen direct message versturen naar iemand die niet tot jouw followers behoort

@onlineresults

Direct Messages 0

Favorites

Retweet (RT):

Een tweet van iemand anders die voor jouw followers mogelijk ook interessant is. Kopieer het bericht en zet vooraan "RT @username" van diegene die de tweet plaatste:

Originele tweet (door @traffic4u):

10 vragen die je aan een "social media expert" moet vragen om te toetsen of het een echte is: <http://bit.ly/Fb7wk>

9:21 AM Jul 22nd from CoTweet

Retweet (door @onlineresults):

RT @traffic4u: 10 vragen die je aan een "social media expert" moet vragen om te toetsen of het een echte is: <http://bit.ly/Fb7wk>

;)

9:32 AM Jul 22nd from TwitterFox

Trending Topics:

In de groene balk rechts zie je de meest besproken onderwerpen en woorden van het moment

Hashtag (#):

Door een # voor een onderwerp te zetten, is je tweet gecategoriseerd als gerelateerd aan dat onderwerp (bijv. #tour voor de Tour de France):



Mizzi 24 uur nadat Alberto Contador de #tour heeft gewonnen heeft @lancearmstrong nog steeds geen felicitatie geplaatst. Zegt genoeg....

about 2 hours ago from TwitterFox

Tweets met links

Plaats je als bedrijf interessante en originele links
> toegevoegde waarde om gevolgd te worden

Ruimte is beperkt (140 karakters) en links zijn vaak erg lang

Hoe Twitter omgaat met lange links:

- Plak je een lange link dan verkort Twitter hem soms automatisch tot max. 25 karakters, terwijl hij wel actief blijft
- Steeds vaker verkort Twitter een link met behulp van een verkorte URL van <http://bit.ly>

<http://bit.ly/VMSHE> : Title tags, alt-teksten, page descriptions?
Nooit meer onduidelijkheid over SEO termen in dit handige overzicht!

10:20 AM Jul 23rd from TwitterFox

Hoe je er zelf mee om kunt gaan:

- Er zijn veel zogenaamde URL-shorteners, waar je online je URL kunt verkorten
- <http://tinyurl.com> > veel gebruikt
- <http://bit.ly> > standaard voor Twitter, houdt ook statistieken van aantal clicks bij

Wat vind je op jouw Twitterpagina?

twitter

Zie hoeveel mensen
jij zelf volgt en
hoeveel followers je
hebt

Home Find People Settings Help Sign out

What are you doing?

140

Vul hier je tweets in
en druk op update
om te versturen

Bing en Google in 1
hour ago

update

Home



Emerce Online instructievideo
<http://bit.ly/oUfXA>
38 minutes ago from twitterfeed



TriballIM Nieuwe blogpost: Ma
vangnetten: Het analyseren va
about 1 hour ago from twitterfeed



dutchcowboys 20% Nederlanders gebruikt internet op mobiel
<http://bit.ly/19wH0N>
about 1 hour ago from twitterfeed



dutchcowboys Spotify iPhone de
[/TJjpT](http://bit.ly/TJjpT)
about 1 hour ago from twitterfeed

Bekijk je replies.
verstuur of lees je
direct messages en
lees je favoriete
tweets

Zoek naar wat er
gezegd is over je
bedrijf of elk ander
onderwerp

Binnenkomende
tweets van iedereen
die je volgt (incl. die
van jezelf) > timeline

Trending topics > wat
is er NU populair?



dutchcowboys Hot news : Yahoo is close to a deal that would
make Microsoft's Bing its new search engine : Source: Adage :
<http://tinyurl.com/koorn>
about 2 hours ago from web



Frankwatching Net geplaatst: Hoedoe: Hoe doe vragen
beantwoord <http://bit.ly/JsxYE>
about 2 hours ago from API

Hier zie je de
avatars van de
personen die je volgt

onlineresults
24 following 82 followers 368 updates
We Follow
Home
@onlineresults
Direct Messages
Favorites
Search
Trending Topics
Following

Waaruit bestaat een tweet?

Tweet van een ander:



Tweet van jezelf:



Klaar? Twitteren maar!

Start to twitter!

Je kunt nu beginnen met het versturen van tweets

Voor een bedrijf lastig om mee te beginnen

Een paar onderwerpen om over te twitteren:

- Waar ben je als bedrijf op dit moment mee bezig?
- Wat valt je op in de dagelijkse werkzaamheden?
- Link naar interessante artikelen of blogs die aansluiten op wat je als bedrijf doet en wilt zijn
- Kondig nieuwe producten, diensten, klanten of artikelen op de website aan
- Deel een grappige of nuttige gedachtengang over de business waar je je mee bezighoudt
- Stel een vraag aan je followers: hoe zouden zij een bepaalde uitdaging aanpakken?
- Ieder ander nuttige opmerking voor je followers. Wees creatief en zorg dat het niet alleen voor jezelf interessant is

Twitterprogramma's

Er zijn veel handige programma's beschikbaar waarmee je kunt twitteren

Zo hoef je niet telkens op de website in te loggen om te updaten

Onze favorieten voor de PC:

- [Twhirl](#) > Updates lezen en plaatsen vanaf je desktop
- [Twitterfox](#) > Updates rechtstreeks vanuit Firefox
- [Google Twitter Gadget](#) > vanuit iGoogle
- [Twitterfeed](#) > Laat je website/blog updates automatisch in Twitter terugkomen

En voor de mobiele telefoon:

- [Twitterific](#) > Voor iPhone, iPod Touch
- [TinyTwitter](#) > voor alle mobiele telefoons met Java

Bekijk de populairste programma's hier:

<http://twitter.com/downloads>

7 handige twittertools

TwitterAnalyzer

Uitgebreide analyse van je Twittergebruik

Twittercounter

Bekijk de ontwikkeling van het aantal followers van jouw tweets en vergelijk met andere accounts

Twitterstats

Analyseer en vergelijk maximaal 3 zoektermen op hun populariteit in de laatste 2 dagen

Twitpic

Gemakkelijk foto's uploaden en direct delen op Twitter

Mobypicture

Nog een handige tool voor het delen van afbeeldingen

Tweetburner

Verkort gemakkelijk URL's en registreer hoeveel clicks je erop krijgt

Futuretweets

Plan tweets zodat ze automatisch op een tijdstip worden geplaatst. Handig in de vakantie 😊

Tien tips om Twitter optimaal te gebruiken



1

Definieer en meet je twitter-doelstellingen

- Zonder doelstelling geen **richting**
- Maak **concrete doelstellingen**: aantal leads, aantal followers, verhoging naamsbekendheid met x aantal %, etc.
- **Communiceer** doelstellingen onder werknemers
- **Evalueer** periodiek je doelstellingen
- En **pas** ze zo nodig **aan**
- Wees **flexibel!**

2

Experimenteer voor het beste resultaat

- Het nut van Twitter is niet makkelijk uit te leggen
- **Ontdek** daarom de **kansen** voor je bedrijf door gewoon te proberen:
- **Experimenteer** met verschillende soorten tweets
- Volg veel twitteraars en reageer op tweets
- En bepaal later **op welke manier Twitter** voor jouw organisatie het **meest effectief** is!

3

Wees creatief en authentiek

- Nieuwe manier van **online PR**
- **Deel** wie je bent, wat je vindt en wat je doelen zijn
- Geef ook je twijfels en fouten weer, niemand is perfect
- En kweek zodoende **betrokkenheid** en **geloofwaardigheid** bij je **followers**
- Het gaat niet om aantal followers, maar om de **juiste followers!**
- **Twitter** is het middel om je organisatie een **persoonlijk karakter** te geven

4

Communickeer & Reageer

- Eén van de voordelen van Twitter > **direct** en informeel **contact** met je **doelgroep**
- Zend daarom niet alleen informatie, maar blijf ook vooral **interactief**
- **Reageer** op tweets van anderen, **nodig** followers **uit** te **reageren** op jouw berichten en **stel vragen**
- Je followers weten als geen ander wat ze willen lezen, zien en horen van jouw bedrijf
- **Volg** met behulp van de search-optie hoe er **over jouw organisatie** en product **gesproken** wordt en **reageer** hierop

5

Deel en retweet interessante content

- Laat zien dat je niet alleen berichten over je eigen onderneming plaatst
- **Deel** interessante artikelen uit je **vakgebied**
- En plaats zo mogelijk een **uitnodigende stelling** erbij
- **Laat zien** dat je je bezighoudt met wat zich in je branche afspeelt
- Daarmee toon je niet alleen je expertise, maar bied je ook **toegevoegde waarde** voor je **followers**

6

Relativering en humor zijn essentieel

- **Wees niet bang** voor een grap of kwinkslag hier en daar
- Dit maakt je twitter juist **leuk** om te lezen
- Door af en toe een humoristische anekdote te plaatsen houd je je tweets **afwisselend** en blijf je **scherp**
- Ervaring leert dat grappige of relativerende tweets vaker worden **geretweet** of **beantwoord**

7

Houd het aantal tweets overzichtelijk

- Zorg ervoor dat je je followers niet bombardeert met ladingen tweets
- Het gevaar van spammen ligt op de loer
- **Beperk** daarom het **aantal tweets** tot normale proporties > bekijk daarvoor ook hoeveel anderen plaatsen en ga hierin mee
- Te veel tweets > followers worden gek van je!
- Te weinig tweets > geen reden om je nog te volgen

8

Doe speciale aanbiedingen

- Doe je **followers** eens in de zoveel tijd **speciale aanbiedingen**, kortingen > geef ze een speciaal gevoel
- Naarmate men een betere band met je heeft > meer geneigd daadwerkelijk iets te **bestellen**
- **Communiqueer** via andere kanalen dat er speciale aanbiedingen zijn op Twitter > **nieuwe followers** aantrekken
- Doe niet te veel aanbiedingen, dan is het niet meer geloofwaardig

9

Genereer traffic naar je website

- Twitter is een goed en snel middel om **bezoekers** naar je **website** te trekken
- **Plaats** daarom regelmatig **tweets** met een link naar **specifieke onderdelen** van je **site**
- Tweet het laatste nieuws
- Vermeld nieuwe opdrachtgevers
- Plaats een nieuwe dienst of product die je binnenkort aanbiedt
- Laat weten als je ergens op bezoek gaat
- Altijd met **aansprekende begeleidende tekst!**

10

Heb plezier!

- Het klinkt misschien wat zweverig
- Maar zie vooral de **lol** in van Twitter
- Besteed een paar minuten per dag aan het lezen van tweets
- Een paar minuten aan het plaatsen van tweets
- Straal plezier uit en je zult het ook terugkrijgen
- Kortom: vrolijkheid leidt tot meer plezier in je werk, meer leads, meer klantinformatie, meer conversie, meer kennis, meer omzet!



OnlineResults

Better *results* out of online marketing

www.twitter.com/onlineresults



Over OnlineResults

OnlineResults draagt bij aan effectieve online marketingcommunicatie in de breedste zin van het woord

Online Strategie

o.a. vaststellen meetbare doelstellingen, online marketingplan

Usability

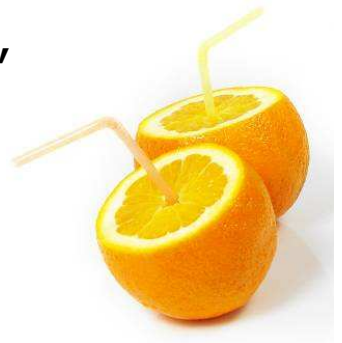
o.a. wensen en eisen doelgroep(en), online kwalitatief onderzoek

Zoekmachinemarketing

o.a. analyse webstatistieken, hoger in Google

Content management

o.a. inrichten en vullen van sites, webteksten schrijven



Opdrachtgevers

OnlineResults

Better *results* out of online marketing

kadaster



ParnassiaBavo

GROEP

funda

 **usg energy**



**zaans
medisch
centrum**



Ministerie van Economische Zaken



Albron

Hogeschool  van Arnhem en Nijmegen

 **Auto
Trader**

 **startpeople**



Vragen?

Neem contact op met OnlineResults:

N Michel van Kats

E michel@onlineresults.nl

T 035-538 49 70

W www.onlineresults.nl

T www.twitter.com/onlineresults

