



Keep je content stupid simple : hoe?

KISS voor bruikbare, betrouwbare en vindbare content.



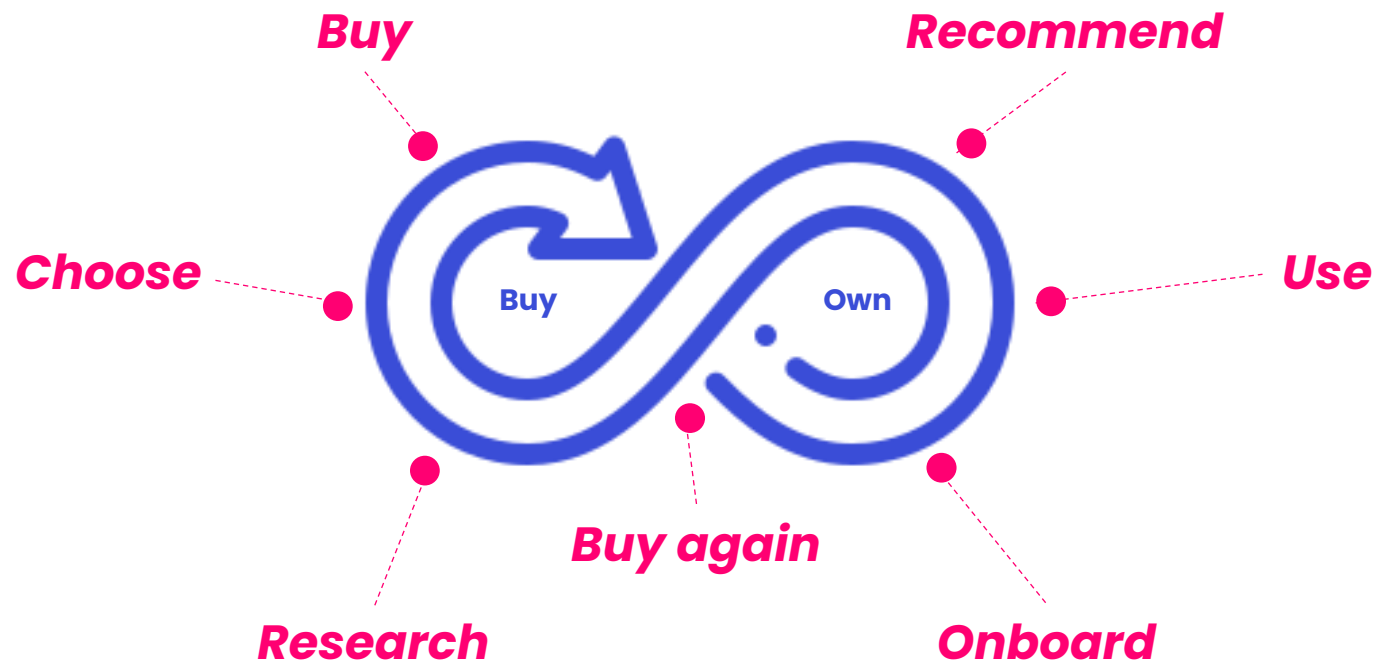
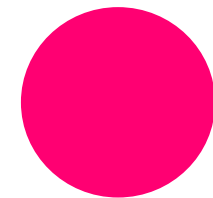
Missie TKC:

Alle klantvragen in
één keer goed
beantwoord in de
customer journey



Wij helpen onze opdrachtgevers
om vragen die hun klanten aan ze
stellen

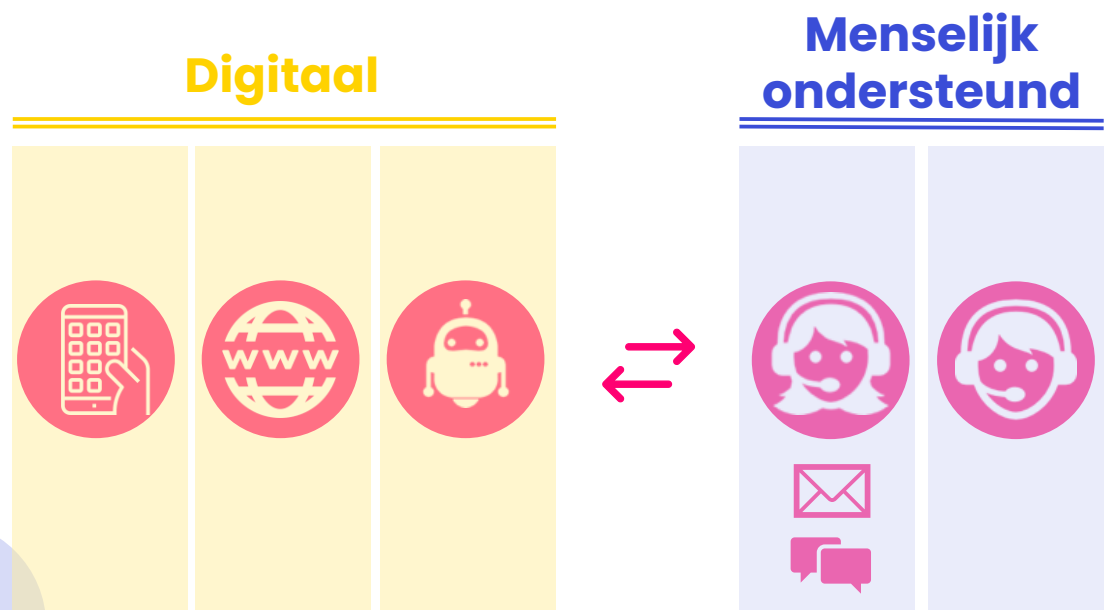
in één keer goed
te beantwoorden
én om hier
continu van te leren.



Vraag:

Hoe draagt kennismanagement bij jullie bij aan "Alle klantvragen in één keer goed beantwoord in de customer journey."?

Herkenbare situatie?



Doelgroep

Consistentie

Service

Wie doet wat

Marketing

Klantvragen

Opdracht:

Je hebt content nodig voor meerdere kanalen en doelgroepen (intern en extern).

Hoe pak je dit aan?

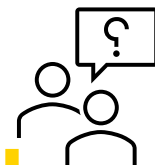
1. Maak groepen en ga bij elkaar zitten
2. Je hebt 20 minuten de tijd om de opdracht uit te voeren
3. Wijs iemand aan die in 3 minuten de uitkomst deelt met de groep

Start project

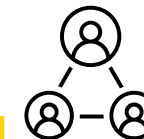


Doel en ambitie

Doe onderzoek



Klantvragenanalyse



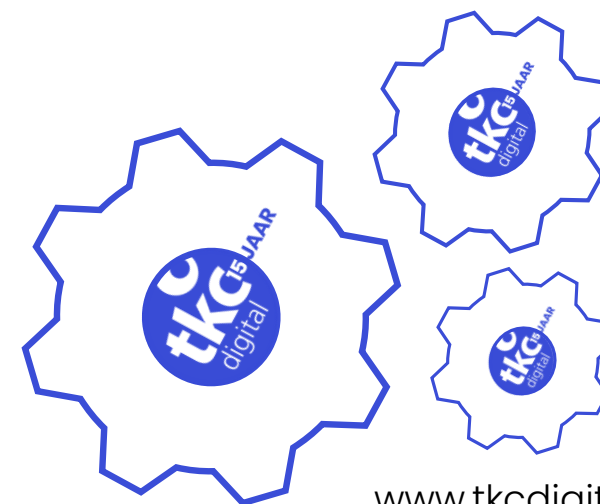
Rollen en processen

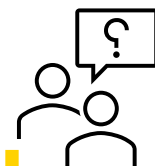




Doel en ambitie

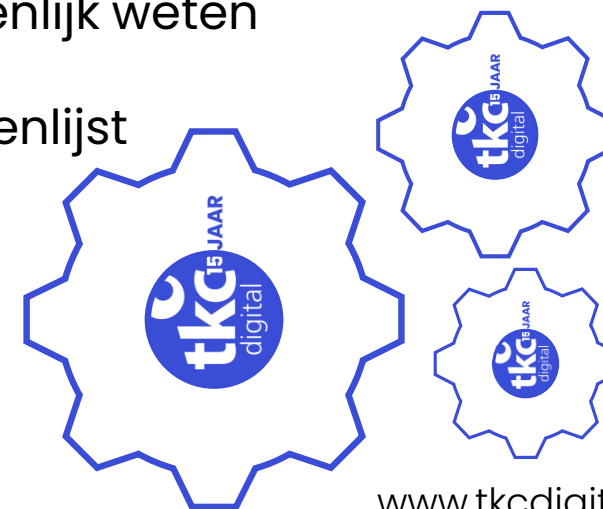
- Bepaal je doelen
- Bekijk de huidige situatie
- Zoom uit
- Ga niet alleen uit van wat er al is

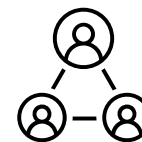




Klantvragenanalyse

- Klantvragen per kanaal
- Wat wil de klant éigelijk weten
- Prioriteer
- Maak een klantvragenlijst





Rollen en processen

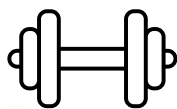
- Bepaal wie de content beheert en schrijft
- Bekijk je technische mogelijkheden
- Benoem een kenniseigenaar





Service content guide

Aan de slag



Training



Schrijven

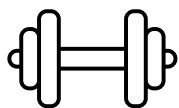




Service content guide

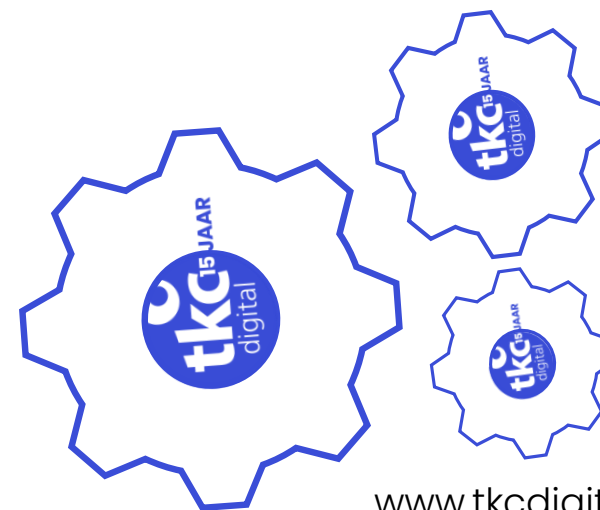
- Bedenk kennistypen
- Maak een woordenlijst en schrijfafspraken
- Breng structuur aan

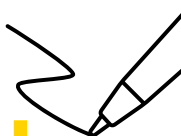




Training

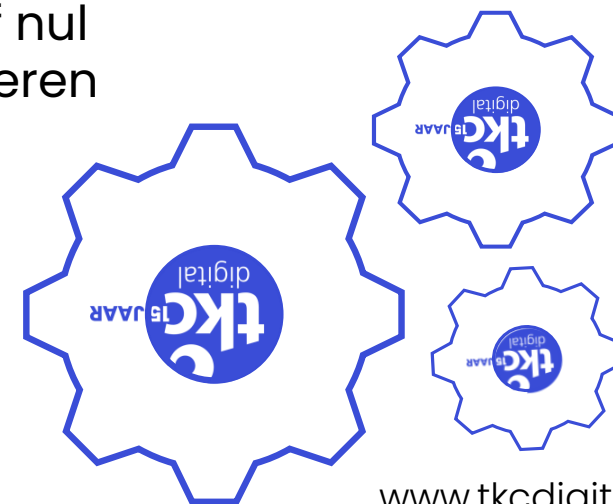
- Samen schrijven
- Klantgericht content schrijven





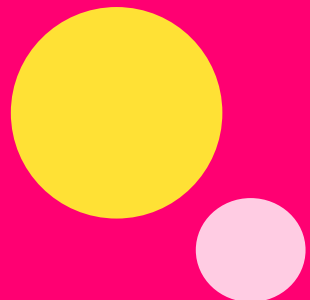
Schrijven

- Volg de Service content guide
- Schrijf je tekst vanaf nul
- Laat je tekst controleren





Keep it stupid simple!





WE ♥ TO HELP YOU!

