



DE CONVERSATION MANAGER

Steven van Belleghem
Van Duuren Media 2010
223 pagina's

De conversation manager is al even uit en auteur Steven van Belleghem won de vakliteratuurprijs 2010, uitgereikt door het PIM, Platform Innovatie in Marketing. Uiteraard was de titel de redactie al wel opgevallen, maar tot een bespreking kwam het gek genoeg nog niet. Met dit nieuwe wapenfeit voor de auteur en het bureau waar hij werkt, InSites Consulting, een geactue-

aliseerde editie van het boek en de daverende presentatie tijdens de avond van de prijsuitreiking, konden en wilden we er niet langer omheen. Het boek biedt allereerst een heerlijk archief vol beste en leukste cases sinds het vallen van de marketingmuur, zoals de introductie van Harry Potter attracties in Orlando, schoenensite Zappos en de geboorte van babyoli-fant Kai Mook in de Antwerpse di-erentuin. Verder legt de auteur een nieuwe strategische aanpak uit waar-bij luisteren, participeren en facilite-ren komen in plaats van zenden en grp's. De nieuwe conversatiecompe-tentie vraagt om meer flexibiliteit in

denken, budget en planning; een kans kan zich immers elk moment voor-doen en het is de kunst om deze te spotten of, liever nog, samen met de klant te creëren. De conversatiemar-keteer faciliteert het scheppen van verhalen rondom het merk en daarbij draait het niet om het merk, maar om de mens/klant. De traditionele aan-pak wordt niet overboord gegooid, maar de auteur benadrukt wel dat het relatief steeds duurder wordt en dat het verhaal over het bereik daarbij steeds minder makkelijk verkoopt. De omwenteling zelf is niet nieuw, maar Van Belleghem geeft hem wel mooi smoel! (MP)

