EURO ARGUS
INSITES ea
20577

MM News (nl)
03.03.2010 Circulation: 2000 20d9d7
Page: 5 77

Consumenten willen in dialoog treden met merken

Meer dan de helft van de Belgische internetgebruikers beschrijft wel eens positieve of negatieve ervaringen met merken of bedrijven op sociale netwerksites. Bovendien zijn ze ook benieuwd naar de reacties van bedrijven op hun feedback. Consumenten willen met andere woorden een continue relatie opbouwen met merken waarin ze interesse hebben. Dat is de conclusie uit een recent onderzoek van InSites Consulting onder 1.700 respondenten. Verder blijkt dat 32% van de leden van sociale netwerken zich spontaan met merken linkt. Bovendien vindt vier op tien gebruikers communicatie van merken op sociale media geloofwaardig. Uit het onderzoek blijkt nog dat de Belgische marketer zich bewust is van deze trend aan consumentenzijde. 58% van de marketers staat open om conversaties tussen consumenten te volgen. 42% is zelfs sterk geïnteresseerd om mee te praten in deze conversaties. Maar slechts 14% van de marketers volgt de conversaties effectief. Eén op tien participeert in online conversaties. De overgrote meerderheid (70%) doet echter niets met de conversaties tussen consumenten. Over het onderwerp schreef Steven Van Belleghem het boek De conversation manager, dat gisteren officieel voorgesteld werd.



©AuxiPress s.a./n.v.