

DIGITAL MARKETING HANDLEIDING

EEN GIDS VOOR KAPSALONS

Tijd nodig om op te richten: 5/5 Het is een continu engagement.

Tijd nodig om te beheren: 5/5 Het is noodzakelijk om up to date te blijven want de methodes veranderen en evolueren.

Wat is digital marketing ?

In het kort: het is een manier om uw bedrijf online te promoten. Het is essentieel voor om het even welk bedrijf en voornamelijk voor de lokale salons. Als dit op een correcte manier wordt gedaan, zal het juiste type consumenten uw salon vinden.

Waarom digital marketing gebruiken voor mijn onderneming?

Het zal uw bedrijf helpen groeien door zowel nieuwe klanten aan te trekken als bestaande klanten te behouden. Het zal uw bedrijf helpen om:

- **Gezien te worden:** via sociale media en online publiciteit
- **Gevonden te worden:** via adressenbestanden en zoekmachines zoals Google en Bing
- **Gekozen te worden:** via uw website en recensies

Enkele cijfers

E-mails met knoppen die het mogelijk maken om inhoud te delen op sociale media verhogen de zoekresultaten met 158%*.

*bron: Webdam.com

Een onderzoek met 400 kleine ondernemers toont aan dat 49% onder hen denkt dat digital marketing het belangrijkste deel is binnen een geslaagde groeistrategie.*

*bron: econsultancy.com

Mobile is het meest populaire middel om producten en diensten op te zoeken voor 16-34 jarigen.*

*bron: IAB 2014

10 STAPPEN OM DIGITAL MARKETING OP TE STARTEN EN TE GEBRUIKEN

Wat heb ik nodig om te beginnen?

Sommige dingen kunt u gratis doen, maar voor enkele onderstaande opties zal u een budget nodig hebben. U zult moeten:

- Beslissen hoeveel tijd en geld u hieraan zal toewijzen.
- Uitzoeken wie uw klanten zijn, wat ze denken, doen en voelen.
- Waar uw (potentiële) klanten zich online bevinden: Facebook/Twitter/ Instagram?
- Wat zijn uw doelstellingen en wat wilt u hiermee bekomen?

STAP 1: Ken uw klanten

Of de klanten die u probeert aan te trekken:

- Wie zijn ze?
- Waar hechten ze waarde aan?
- In welke producten en diensten zijn ze geïnteresseerd en waarom?
- Wat zoeken ze op het internet?
- Hoeveel zijn ze bereid te besteden?

U kunt beginnen met uw bestaand cliënteel. Vraag hen waarom ze voor uw salon kiezen en waarom ze blijven terugkomen. De antwoorden op dit soort vragen zal u helpen om de volgende stappen in het proces te bepalen.

STAP 2: Optimaliseer uw website

Dit betekent dat u ervoor zorgt dat uw website zo goed mogelijk gemaakt wordt. Zijn al uw pagina's geschreven met de klant in uw gedachten? Gebruikt u woorden waar uw klanten mogelijks naar zoeken? Stel uzelf enkele vragen over uw website:

- Geeft de website alles weer dat de klant dient te weten? Beschikt de website over de basisgegevens: het adres, telefoonnummer, kaart, openingsuren, prijslijst en speciale diensten?
- Geeft de website goede inhoud weer? Reflecteert de inhoud de producten en diensten die de klant interesseren? Zijn de titels en beschrijvingen in orde?
- Is de website performant? Hoe snel is uw website en functioneert het op een correcte manier? Duurt het lang om uw pagina's te laden? Zijn er enkele niet-werkende links?
- Is uw website gebruiksvriendelijk? Is het gemakkelijk voor de internetgebruiker om op uw website te navigeren?

STAP 3: Help uw klanten uw website te vinden via Google

Ongeveer 89% van de consumenten gebruiken een zoekmachine om informatie op te zoeken over een product. Er zijn twee manieren om gevonden te worden via een zoekmachine:

- **De gratis methode: SEO (Search Engine Optimisation)**

Deze methode, doorgaans « natuurlijke referentiëring » genoemd, rust op het principe van overeenstemming tussen de woorden/zinnen die zich op uw website bevinden en de zoektermen die ingetypt worden door een internetgebruiker. Wanneer u de inhoud van uw website preciseert, denk dan welke woorden uw klanten zouden gebruiken als zij u moesten vinden via een zoekmachine. Zorg er ook voor dat u relevante inhoud aanbiedt die geregeld vernieuwd wordt. Dit zijn ook de criteria voor een goede natuurlijke referentiëring. Deze methode is echter redelijk traag.

- **De methode waarvoor u moet betalen: SEA (Search Engine Adwords)**

Deze methode zorgt ervoor dat u bepaalde sleutelwoorden kunt « kopen » via een veilingstelsel. Het gaat over sleutelwoorden die uw klanten zouden kunnen gebruiken tijdens hun zoekopdracht. Vanaf het moment dat er één van deze sleutelwoorden door de internetgebruiker ingetypt wordt, zal uw website verschijnen in de lijst van de zoekmachine. U betaalt slechts wanneer een internetgebruiker zou geklikt hebben op uw link. Dit heet een PPC (Pay Per Click). Deze methode lijkt zeer efficiënt te zijn omdat het verkeer naar de website groeit. Daarbovenop zijn de resultaten bijna onmiddellijk. Terwijl is er voor deze methode een zekere beheersing nodig van de diensten die Google aanbiedt en heeft u hiervoor een bepaald budget nodig.

STAP 4: Gelieve inhoud op uw website te publiceren

Google houdt van websites die over actuele inhoud beschikken zoals blogs. De reden hiervoor is dat internetgebruikers vaak de gewoonte hebben om hun zoekopdracht in de vorm van een vraag te stellen zoals « Hoe kan ik... » of « Waar vind ik... ». Als u een blog of een kleine video kunt aanbieden die dit soort vragen beantwoordt, zal uw referentiëring verbeteren.

STAP 5: Wees sociaal

Inhoud creëren die gemakkelijk gedeeld kan worden, is ook een perfect middel om uw salon te promoten op sociale media. Indien u meer wilt weten over sociale media, aarzel dan niet om onze gespecialiseerde gidsen hierover te consulteren (Facebook, Twitter, Youtube, Instagram). Sociale media helpt om een gesprek te creëren tussen u en uw klanten. Door hen interessante en/of nuttige inhoud aan te bieden zoals promoties of wedstrijden, bent u zelfs bezig met een soort groep te creëren. Dit zorgt er in het bijzonder voor dat er een bepaald engagement vanwege de klant ten opzichte van het salon ontstaat, maar het helpt ook om uw salon voor te stellen aan uw nieuwe klanten.

STAP 6: Registreer u op Google My Business

Google My Business helpt u om uw gegevens en informatie over uw salon te registreren zodanig dat zij terug te vinden zijn in de zoekopdrachten, zowel in Google Maps als in Google+. Op deze manier kan de internetgebruiker altijd uw salon terugvinden eender welk toestel ze gebruiken. Voor meer informatie, consulteer onze Google gids.

→ Link om zich te registreren : <https://www.google.be/intl/nl/business/>

STAP 7: Optimaliseer uw website voor mobile gebruik

Dit zal u een voordeel bezorgen op vlak van lokale zoekopdrachten. De meeste lokale zoekopdrachten worden eerder op een mobiel apparaat uitgevoerd dan op een computer. Als een klant op uw website terecht komt en als die niet op een correcte manier wordt weergegeven, zal hij de website verlaten. Indien te veel personen uw website verlaten, gaat Google denken dat de website niet hetgene is waarnaar de mensen zoeken. Daardoor zal uw website dalen in de zoekresultaten.

STAP 8: Analyseer uw website

Registreer u op Google Analytics. Dit zal u helpen om de activiteit van uw website te analyseren en om dus te weten te komen hoe hij functioneert. U zal in het bijzonder kunnen zien hoe de klanten uw website gevonden hebben en welke pagina's ze hebben bezocht. De resultaten kunnen u soms verrassen en ze zullen u een waardevol overzicht geven.

STAP 9: Stel een newsletter voor

Stimuleer uw klanten om zich te laten abonneren op uw newsletter. Dat kan door middel van een wedstrijd of een korting van 10% op hun volgende kappersbezoek. Als u een blog of nuttige video's heeft om te delen, is een newsletter een perfect middel om deze inhoud onmiddellijk voor te stellen aan mensen die uw inhoud het meest appreciëren. Gebruik **ALTIJD** een Call To Action zodanig dat klanten uw website bezoeken. Anders gezegd, stel iets voor aan uw klanten die hen zin geeft om uw website te bezoeken. Als u bijvoorbeeld een blog voorstelt, maak dan een korte video, een « teaser » in uw newsletter en voeg er een link bij die naar uw blog verwijst. Dat kan ook simpelweg een slogan zijn.

Denk ook aan automatische mails voor bijvoorbeeld:

- Verjaardagen die gepaard gaan met een speciaal aanbod
- Herinnering aan een nieuwe kleuring

Vrees niet dat u veel geld zal moeten uitgeven voor een programma die newsletters creëert. Er bestaan veel gratis programma's zoals MailChimp.

STAP 10: Doe verder!

Zorg ervoor dat u en uw team voldoende tijd hebben voorzien om uw digitale activiteiten te beheren. Denk eraan om een plan uit te werken en zo te bepalen wie wat wanneer doet. Deze strategie zou ook de sociale media waarop u aanwezig bent, uw blog en uw newsletter moeten bevatten.

Haast uzelf niet tijdens het creëren van uw websitepagina's. Leg uw personeel uit dat ze op die manier hun expertise delen en hun competenties promoten. Maak er iets leuks en spannends van in plaats van dit als een bijkomende taak op de 'to do' lijst te zien. Als u een wekelijkse vergadering plant met uw personeel, profiteer ervan om een kleine brainstorming te organiseren. Plan uw inhoud in een kalender zodanig dat de inhoud geregeld vernieuwd wordt.

DE DO'S EN DON'TS BIJ DIGITAL MARKETING

Do's

Wees geduldig

Het kan een tijdje duren vooraleer uw inspanningen lonen, maar het zal uiteindelijk resultaat opleveren.

De klant komt altijd op de eerste plaats

Wat willen ze? Waarover maken ze zich zorgen?

Heb een plan

Maak dagelijks een beetje tijd vrij om aan sociale media te besteden en om één keer per week uw website te analyseren.

Vind uw identiteit

Wat is de Tone Of Voice (TOV) van uw merk? Anders gezegd, op welke manier drukt het merk zich uit? Op een leuke manier? Een gesofisticeerde manier? Wat de toon ook moge zijn, druk uzelf telkens op dezelfde manier uit, zelfs op sociale media.

Bekijk uw website als een etalage

Laat er uw merk in reflecteren en behoud uw identiteit.

Don'ts

Zomaar inhoud creëren om te creëren.

Het is essentieel dat de inhoud die u voorstelt nuttig en/of interessant is voor uw klanten.

TIPS VOOR GEVORDERDEN

Vraag feedback

Gratis programma's zoals Survey Monkey zorgen ervoor dat u gemakkelijk aan uw klanten kunt vragen wat zij denken van uw activiteiten op sociale media, op uw website en uw newsletter. Stimuleer hen om deel te nemen aan de enquête door hen een gratis kappersbezoek aan te bieden. Zij hebben misschien iets opgemerkt dat u anders nooit gezien zou hebben.

Kies wat er het best werkt bij uw merk

Facebook is momenteel de nummer één van de sociale media. Het is het belangrijkste sociale media kanaal van de wereld, maar het is mogelijk dat dit niet optimaal werkt voor uw onderneming. Doe niet iets gewoon omdat alle anderen het doen. Maak er gebruik van omdat het werkt voor uw salon.

Denk lokaal

Registreer u op een webgids zoals Yelp.com maar ook op andere meer lokale gidsen zoals <http://www.annuairepro-belgique.be/index.php?locale=nl>

Registreer u op Google Trends

Met Google Trends kunt u verschillende tendensen opvolgen en vergelijken. Het zal u helpen uitzoeken wat de mensen op Google zoeken en het zal u ideeën geven voor de inhoud.