

Reputatiebeheer op het Sociale Web

Het internet wordt steeds socialer ☺



en moeilijker te controleren ☹

Het blijft mond-aan-mond



maar waar **offline mond-aan-mond** van persoon tot persoon was...

is **online mond-aan-mond** open en zichtbaar voor iedereen



→ de gebruiker controleert je reputatie!

→ de gebruiker **bouwt** of **breekt** je merk!

Hoe beheer je de reputatie van je merk/bedrijf?



En waar begin je?

1. Offline

- In je eigen zaak!!!

2. Online =

Fish where the fish is =

concentreer je op de belangrijkste sociale media in België :

- Google
- Facebook
- Twitter
- Netlog

+ je eigen website

2. Analyseer je huidige aanwezigheid/reputatie in die media

3. Bepaal een plan van aanpak voor elk van deze media

Medium 1 : Google

Organische resultatenlijst

Google [Geavanceerd zoeken](#)

Doorzoek het internet pagina's in het Nederlands pagina's uit België

Het internet Resultaten 1 - 10 van circa 8.300 voor **il macho antwerpen** (0,35 seconden)

Beoogde v: [il macho antwerpen](#)

[Il macho - Italiaans restaurant - Antwerpen 2000](#)
 Il macho : Adres, telefoonnummer, routeplan, sluitingsdagen en andere nuttige informatie
[www.resto.be/ware/details.jsp?businessid...](#) - [in cache](#) - [Verdelijkaar](#)

[Restaurantgids - Antwerpen - resto's](#)
 IL MACHO Keuken : Italiaanse 2000 ANTWERPEN IL PARMA ANTICA Keuken : Italiaanse ...
 IL VIOLETTA Keuken : Italiaanse ...
[www.resto.be/ware/.../gids.jsp?to...](#) - [in cache](#) - [Verdelijkaar](#)

➤ [Meer resultaten van www.resto.be weergeven](#)

[Graaf Van Egmontstraat 19 - 2000 Antwerpen - 03 293 63 81 www...](#)
 Bestandsformaat: PDF/Adobe Acrobat - [Snelle weergave](#)
 2000 Antwerpen - 03 293 63 81 www.ilmacho.be | info@ilmacho.be ... verschillende bereidingen Il Macho (voor 2 pers.) 22. Voorgerechten ...
[www.ilmacho.be/Menu_ilmacho.pdf](#) - [Verdelijkaar](#)

[Il Macho | Restaurant](#)
 Restaurant Il Macho - Graaf Van Egmontstraat 19 - 2000 Antwerpen. reserveren: 03 293 63 81 . informatie: info@ilmacho.be
[www.ilmacho.be/](#) - [in cache](#) - [Verdelijkaar](#)

[Il Macho in Antwerpen - Truvo.com](#)
 Il Macho, Antwerpen - eindeloos Leuk restaurant. Net nieuw, merk je ook nog in...
[www.truvo.com/places/il-macho-antwerpen](#) - [in cache](#) - [Verdelijkaar](#)

[Il Macho in Antwerpen - Truvo.com](#)
 Il Macho, Antwerpen - Joost dit Erg leuk nieuw restaurantje. Ben het helemaal e...
[www.truvo.com/places/il-macho-antwerpen?](#) - [in cache](#) - [Verdelijkaar](#)

➤ [Meer resultaten van www.truvo.com weergeven](#)

[Artikel](#)
 Het team van Bien Soigné bracht er Il Macho onder. Bien Soigné is op korte tijd uitgegroeid tot een vaste waarde in Antwerpen, waar je kan genieten van...
[www.outinantwerp.be/OIAWEB/artikel.asp?...](#) - [in cache](#) - [Verdelijkaar](#)

[Out in Antwerp](#)
 Nieuw: Il Macho. Fans van de Wereld van Kocagne waren terecht wat down na het ... De Paon Royal is een symbool in Antwerpen. Het majestueuze Grand Café dat ...
[www.outinantwerp.be/](#) - [in cache](#) - [Verdelijkaar](#)

➤ [Meer resultaten van www.outinantwerp.be weergeven](#)

[Deelnemende restaurants in Antwerpen](#)
 IL MACHO, www.ilmacho.be, Graaf Van Egmontstraat 19, Antwerpen, België
 4 39412578978636, 81 2115163148962, 13, 0, 30/09/2009 9:13:23 ...
[www tafelenmeteenamtoorkinderen.be/DeelnemenderestaurantsinAntwerpen.../Default.aspx](#) - [Verdelijkaar](#)

[Rudi Janssens \(dikes\) on Twitter](#)
 ... looks like some colleagues had a great dinner at Il Macho in Antwerp yesterday :
[http://ow.ly/1C#about 15 hours ago from HootSuite, @dikes groot gelijk ...](#)
[twitter.com/dikes](#) - [in cache](#) - [Verdelijkaar](#)

Verticals

Jouw website

UGC sites

Sociale media

tags : #huge #fast #reference #open #local #global



Medium 1 : Google

Search engine ads & lokale bedrijfsresultaten



Web [Show options...](#) Results 1 - 10 of about 2,280,000 for restaurants brussels. (0.11 seconds)

Local business results for restaurants near Brussels



- A** [Hôtel Métropole](#)
www.metropolehotel.com - 02 214 25 25 - [727 reviews](#)
 - B** [NH Du Grand Sablon](#)
www.nh-hotels.com - 02 518 11 00 - [477 reviews](#)
 - C** [Maison du Cygne](#)
www.lamaisonducygne.be - 02 511 82 44 - [7 reviews](#)
 - D** [In 't Spinnepopke \(Restaurant\)](#)
www.spinnekopke.be - 02 511 86 95 - [13 reviews](#)
 - E** [Restaurant La Légende](#)
www.hotellalegende.com - 02 512 82 90 - [248 reviews](#)
 - F** [Atomium](#)
www.atomium.be - 02 475 47 75 - [76 reviews](#)
 - G** [Vincent \(Restaurant\)](#)
www.restaurantvincent.com - 02 511 23 03 - [12 reviews](#)
- [More results near Brussels »](#)

Sponsored Links

- [Restaurants Brussels](#)**
Get 30% discount on food bill at 30 elected restaurants in Brussels
[www.restopass.com](#)
 - [Restaurant Bar COSPAIA](#)**
Design Resto Brussels - Cocktailbar
Business Lunch 16,95€
[www.cospaia.be](#)
 - [Restaurant L'Altro Mondo](#)**
Italian restaurant located in the centre of Brussels since 1976
[www.AltroMondo.be](#)
 - [Fine Dining in Brussels](#)**
L'Alban Chambon Restaurant in Metropole Brussels. Reserve Today!
[www.metropolehotel.com](#)
- [See your ad here »](#)

SEA

Restaurant guide - Brussels - Evere

Index of Belgian restaurants classified by cuisine types and cities. Get detailed information about any restaurant, room, caterer or take-away in Belgium.

[www.resto.be/ware/guide/guide.jsp?region=4...b...](#) - [Cached](#) - [Similar](#)

Restaurants in Belgium - Resto.be - [Translate this page]

ARMAND & KO in BRUSSELS (CITY). Quite close to the famous Grand Place, a pleasant XVIIIth century house hides the welcoming "Armand & Ko" restaurant, ...

[www.resto.be/](#) - [Cached](#) - [Similar](#)

[Show more results from www.resto.be](#)

Restaurants in Brussels

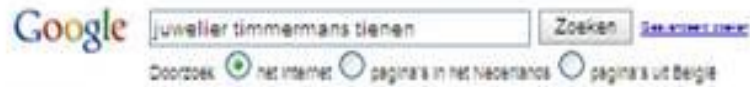
The essential, and without doubt the best site in terms of restaurants in Brussels (and in Belgium as a whole, for that matter) is Resto.be, which in just a ...

[www.bruxelles.irisnet.be/.../restaurants_a_bruxelles.shtml](#) - [Cached](#) - [Similar](#)

Lokale bedrijfsresultaten

Medium 1 : Google

het kan verkeerd lopen...



Het internet Resultaten 1 - 16 van circa 27.900 voor **juwelier timmermans tienen** (0,26 seconden)

Juwelier Timmermans
 Peperstraat 20, 3300 Tienen Tel: 016 81 87 26, Fax: 016 81 87 26 Open: Dinsdag t.e.m. zaterdag Van 9u30 tot 12u en van 13u30 tot 18u ...
www.juwelertimmermans.be - [in cache](#) - [Vergelijkbaar](#)

Juwelier Timmermans
 Sinds 1915 is Juwelier Timmermans een vaste waarde in Tienen. ...
www.juwelertimmermans.be/index2.php

Juwelier Timmermans
 De naam van de zaak werd veranderd naar "Juwelier Timmermans". ...
www.juwelertimmermans.be/Geschiedenis.php

[Meer resultaten van juwelertimmermans.be »](#)

Juwelier Timmermans - Tienen, België - Juwelier - Tupalo.com
 Juwelier Timmermans - Tienen, België reviews en aanraken van mensen uit de buurt. Ontdek de beste restaurants, bars, cafes en meer op Tupalo.com.
tupalo.com/nl/tenen-juwelier-timmermans - [in cache](#) - [Vergelijkbaar](#)

Twittergang pikken censuur niet. Search maar eens op #juwelier ...
 16 okt 2009 ... Twittergang pikken censuur niet. Search maar eens op #juwelier #Timmermans #Tienen of #schurk.
www.tienen.info/...juwelier-timmermans-tienen-schurk - [in cache](#) - [Vergelijkbaar](#)

Juwelier Timmermans in Tienen is een schurk, hij is krapuul eerste ...
 16 okt 2009 ... Juwelier Timmermans in Tienen is een schurk, hij is krapuul eerste klas.
www.tienen.info/...juwelier-timmermans-tienen-een-schurk-hij-krapuul-eerste-klas - [in cache](#) - [Vergelijkbaar](#)

[Meer resultaten van www.tienen.info useragent »](#)

Tienen bloot. Gaf Unizo aan juwelier Timmermans verkeerde raad?
 16 okt 2009 ... De Tienese juwelier Timmermans, verwikkeld in een geschil over een onaangenaam bericht op Twitter, vroeg Unizo om raad ...
tienenblogt.blogspot.com/...gaf-unizo-aan-juwelier-timmermans.html - [in cache](#) - [Vergelijkbaar](#)

Biologie: Juwelier Timmermans: twee kanten aan het verhaal (en ...)
 20 okt 2009 ... De storm rond het verjaagde Twitter-bericht over juwelier Timmermans uit Tienen is onderzocht en afgeleid ...
www.biologie.be/...juwelier-timmermans-twee-kanten-aan-het-verhaal-en-wachten-op-de-derde.html - [in cache](#) - [Vergelijkbaar](#)

www.tienen.info Gaf Unizo aan juwelier Timmermans verkeerde raad ...
 www.tienen.info heeft het bericht Gaf Unizo aan juwelier Timmermans verkeerde raad? Zie al je profiel deels.
www.facebook.com/note.php?note_id... - [in cache](#) - [Vergelijkbaar](#)

Juwelier Timmermans affaire: UNIZO de echte schurken? - Nieuws.be
 Het bericht dat hij op het internet gooide, was niet mis te verstaan. Juwelier Timmermans in Tienen is een schurk, zegt tegen mijn vrouw Ingrid dat ...
www.nieuws.be/...juwelier-timmermans-affaire-unizo-de-echte-schurken_05104691.aspx - [in cache](#) - [Vergelijkbaar](#)

Juwelier Timmermans affaire: UNIZO de echte schurken?
 De storm rond het verjaagde Twitter-bericht over juwelier Timmermans uit Tienen is onderzocht en afgeleid. Toch zou ik graag nog wat bijkomende ...
artikel.beeld.nl/juwelier-timmermans.../715492715.aspx - [in cache](#) - [Vergelijkbaar](#)

Twitter / Sebastiaan Deckers: RT Juwelier Timmermans in ...
 RT Juwelier Timmermans in Tienen is een schurk, zegt tegen Ingrid dat horloge stuk is.

Gesponsorde links
Sieraden juwelen aankoop
 Inkoop juwelen en contact betaling
 Golo-50 Antwerpen-32(0)3 237 45 54
www.golo-50.be

Juwelier Wim Maeussen
 Unieke juwelen met exclusief karakter. Bekijk mijn creaties.
www.wimmaeussen.be

Juwelierszaak Tienen
 Onze specialisten staan ter uwer beschikking. Contacteer ons!
goudengros.truvo.be/juweliers

Juweliers Regis Tienen
 Zoek ze op Biz.be en ontdek hoe makkelijk dat is.
www.biz.be

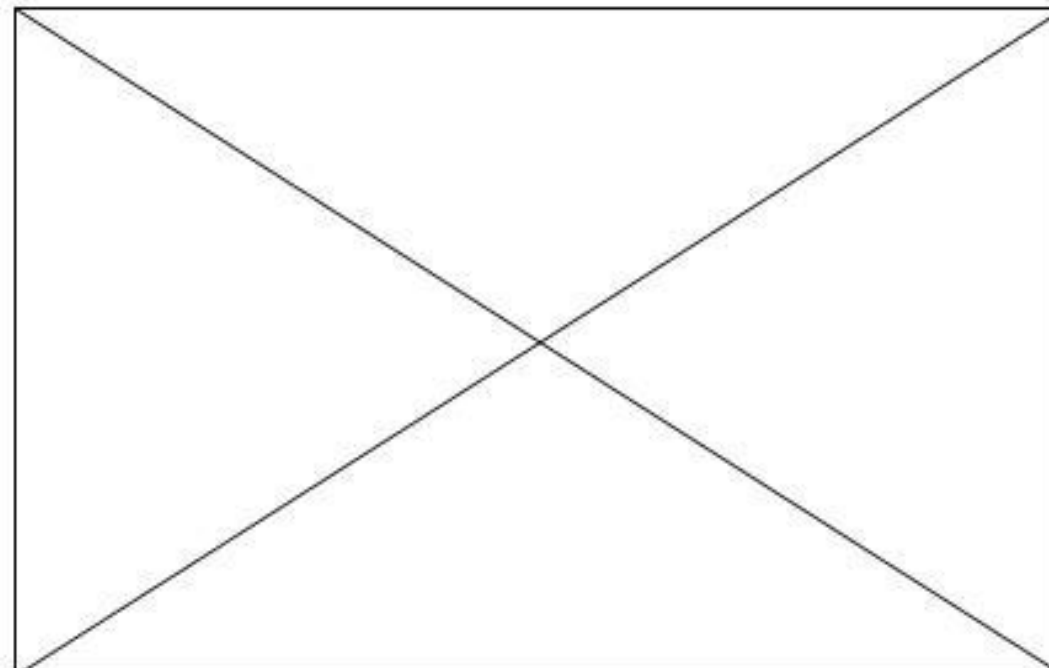
[Voor advertenties hier »](#)

Juwelier Timmermans in Tienen is een schurk, hij is krapuul eerste ...

16 okt 2009 ... Juwelier Timmermans in Tienen is een schurk, hij is krapuul eerste klas.
www.tienen.info/...juwelier-timmermans-tienen-een-schurk-hij-krapuul-eerste-klas -

Twitter / Sebastiaan Deckers: RT Juwelier Timmermans in ...

RT Juwelier Timmermans in Tienen is een schurk: zegt tegen Ingrid dat horloge stuk is terwijl ik ze thuis "repareer" met een nieuwe batterij.
twitter.com/pandion/statuses/5003896822 - [in cache](#) - [Vergelijkbaar](#)



Medium 2 : Facebook

The screenshot shows the Facebook News Feed interface. At the top is a navigation bar with 'facebook', 'Home', 'Profile', 'Friends', 'Inbox 49', 'Rudi Janssens', 'Settings', 'Log out', and a search bar. On the left is a sidebar with 'News Feed', 'Pages', 'Status Updates', 'Photos', 'Links', and 'More'. The main content area displays several posts:

- News Feed** (View Live Feed 26): A search box for 'What's on your mind?'.
- Katrin Niesel** > **Susan Gottwald**: 'Hallo liebe Susi! Herzlichen Glückwunsch zu Deinem Geburtstag!!!' (43 minutes ago).
- Kristine Hellemans**: 'Your friend Kristine has joined the millions of people playing Brain Buddies - the most popular brain training game on Facebook.' (3 hours ago via Brain Buddies).
- Tom Colman**: 'How will your life be in 10 years?' (3 hours ago via QuizOne). Includes images of wedding rings and a group of people.
- Nancy Lemmens**: 'Nancy sent Carrera Neefs and Claudia Horetti you a ecard: Brown Happy Cat using Cow Farm ECARDS.' (Yesterday at 19:37 via Gift Creator).

On the right side, there are sections for 'Requests' (1 friend request, 1 event invitation, 2 friend suggestions, 56 other requests), 'Suggestions' (We Hate Slow Drivers!, Renaat De Seranno), 'Sponsored' (Connect with more friends), and 'Events' (Susan Gottwald's birthday Today, Bart Swimberghe's birthday Friday). At the bottom is a status bar with 'Applications', 'Chat (Offline)', and other utility icons.

tags : #mainstream #global #social #closed #oldfriends

Medium 2 : Facebook

Facebook-pagina's

facebook Home Profile Friends Inbox (43) Rudi Janssens Settings Log out Search

Truvo Belgium Winnaar van de Canon Ixus 100 is Raschmunzel, winnaar van de Cadeaubox Jeunes Restaurateurs d'Europe is Kanter Gagnant de la Canon Ixus 100 est Raschmunzel, Kanter gagne la Cadeaubox Jeunes Restaurateurs d'Europe PROFICIAT! on Monday dear

Wall Info Photos Boxes +

What's on your mind?

Attach: [Image] [Video] [Link] [App] Share

Truvo Belgium Just Fans Settings

Truvo Belgium Cette semaine-ci à gagner dans notre concours : un Fatboy Classic et un Cadeaubox Foodies 75 - tout simplement en écrivant de bons commentaires

Truvo Local Search Blog » Blog Archive » Ecrivez des commentaires sur vos endroits favoris et gagnez
Source: blog.truvo.com
Avec ce nouveau concours, nous allons vraiment vous gâter! Cette fois-ci, nous allons récompenser les MEMBRES LES PLUS ACTIFS, donc ceux qui écrivent le plus de commentaires sur Truvo.com.

Wed at 00:02 · Comment · Like · Share

Truvo Belgium Deze week kan je in onze wedstrijd een coole Fatboy Classic en een Cadeaubox Foodies 75 winnen - zomaar, door wat goeie reviews te schrijven...

Truvo Local Search Blog » Blog Archive » Review je favoriete plekjes en win fantastische prijzen!
Source: blog.truvo.com
Met deze nieuwe wedstrijd gaan we jullie pas echt verwennen! Deze keer gaan we de MEEST ACTIEVE LEDEN belonen, dus het Truvo-ld dat de meeste plaatsen reviewt op Truvo.com.

02 November at 21:59 · Comment · Like · Share

Truvo Belgium Winnaar van de Canon Ixus 100 is Raschmunzel, winnaar van de Cadeaubox Jeunes Restaurateurs d'Europe is Kanter Gagnant de la Canon Ixus 100 est Raschmunzel, Kanter gagne la Cadeaubox Jeunes Restaurateurs d'Europe PROFICIAT!

02 November at 15:50 · Comment · Like

Katrin Niesel, Rita Lauwerys, Irame Ouahabi and 2 others like this.

Write a comment...

- gratis
- mensen worden fan van je pagina
- mensen kunnen berichten nalaten op je pagina
- zorg dat u hen iets te vertellen hebt
- communiceer als mens, niet als machine

Medium 2 : Facebook

Facebook ads - overzicht

Win een keuken twv 10000€



Het Keukenhuis bestaat deze maand 10 jaar en heeft een SieMatic keuken met AEG toestellen, twv 10.000 € voor één gelukkige winnaar.

Like

AGS Worldwide Movers



Click here!

125 branches worldwide & 35 years of expertise, choose AGS for moving from and to anywhere in the world. Get your Free Quote now!

Like

Online Valutahandel



Een kleine fluctuatie in de dollarkoers kan een grote kans voor u betekenen. Grijp de Forexkans.

Like

2. Targeting

Location:

Everywhere
 By State/Province
 By City

Age: -



Female	Male	Age
[Large blue bar]		
[Small blue bar]		13-17
[Medium blue bar]		18-24
[Medium blue bar]		25-34
[Small blue bar]		35-44
[Small blue bar]		45+

Connect with real people

- Reach over 300,000,000 active Facebook users.
- Attach social actions to your adverts to increase relevance.
- Create demand for your product with relevant adverts.

Create your Facebook Advert

- Quickly create image and text-based ads.
- Advertise your own web page or something on Facebook like a Page or an Event.
- Choose to pay per click (CPC) or impression (CPM) in your local currency.

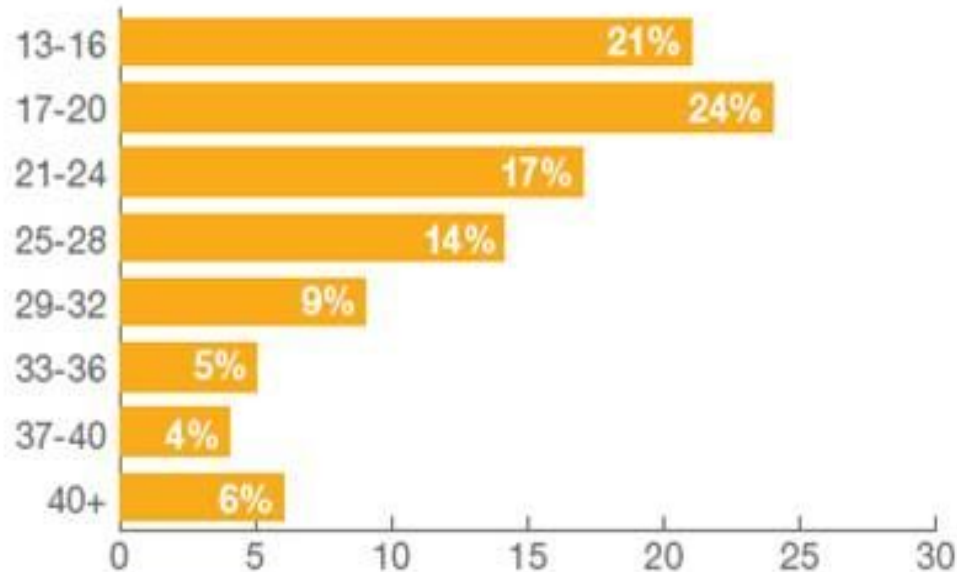
Optimise your adverts

- Track your progress with real-time reporting.
- Gain insight about who's clicking on your advert.
- Make modifications to maximise your results.

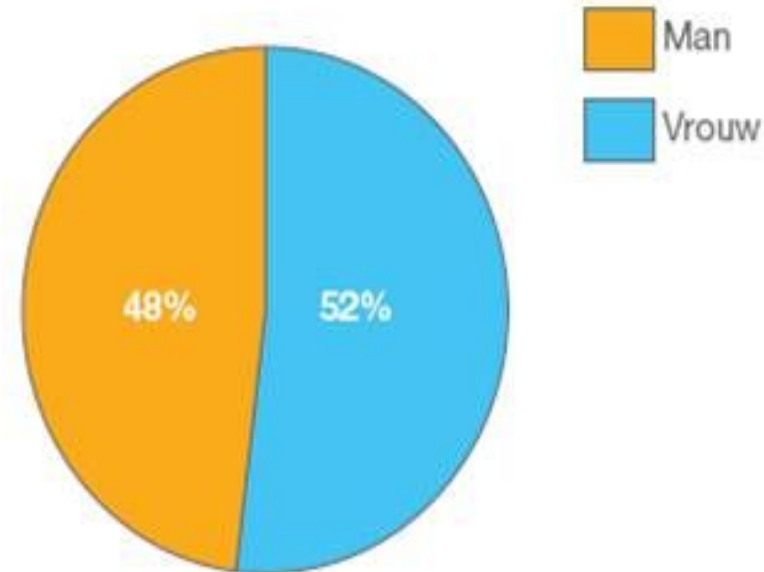
Medium 3 : Netlog

- + 3.000.000 geregistreerde leden
- + 700.000 unieke bezoekers / dag
- + 30.000.000 page requests / dag*
- * het opvragen van een webpagina door een bezoeker

62% van de leden zijn tussen 13 en 24 jaar oud



1 lid op 2 is vrouwelijk



- Een lid heeft gemiddeld 50 vrienden
- 1 sessie is gelijk aan ongeveer 15 mins. of 30 page views*
- * het bekijken van een webpagina door een bezoeker

tags : #young #hyperactive #social #closed #local

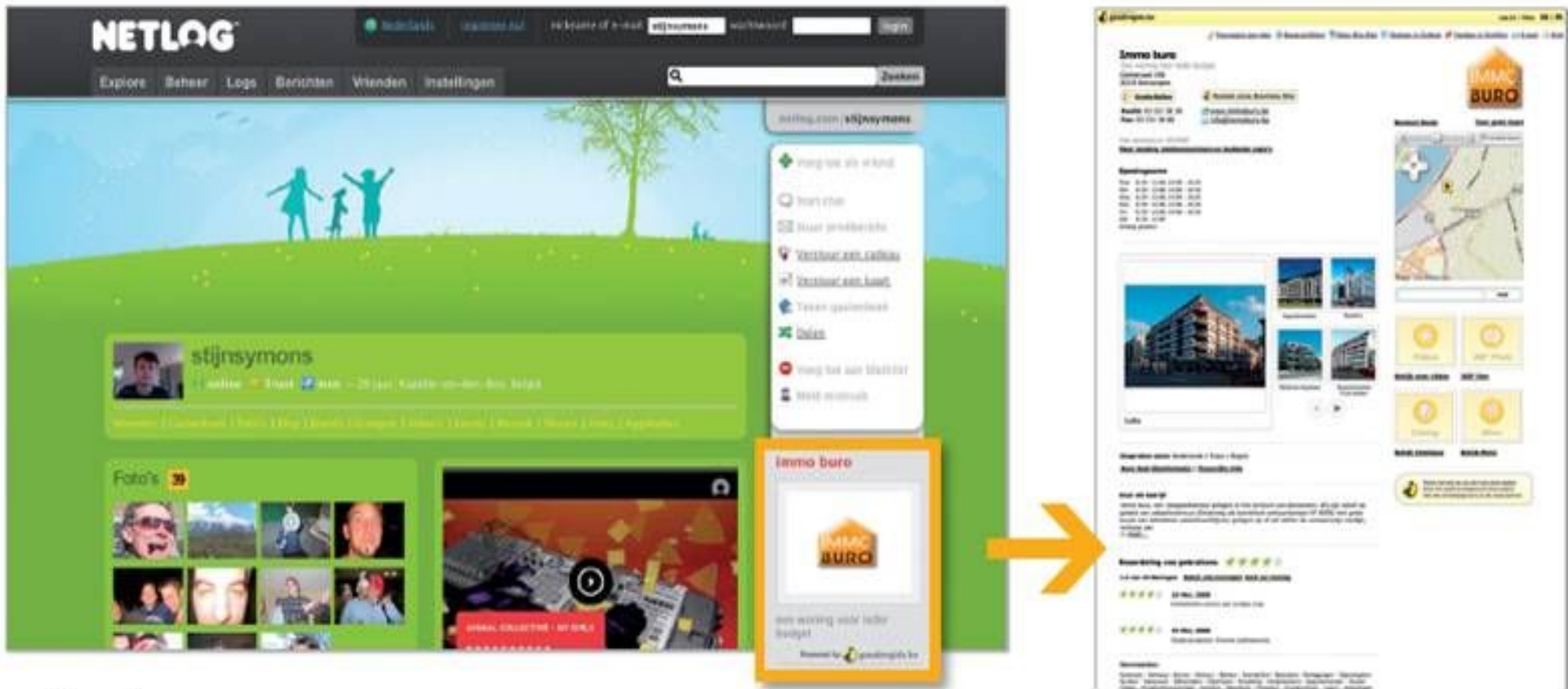
Medium 3 : Netlog

Netlog Brand Page



Medium 3 : Netlog

Netlog Box



CPM-aanbod

Branding

Link naar Goudengids.be pagina

Targetting : op stad – geslacht - leeftijd

Medium 4 : Twitter

Twitter is een sociaal netwerk waar gebruikers korte statusberichten delen van max. 140 karakters

Onderwerp van de berichten : “Waar ben je mee bezig? “

3 types berichten :

- enkel tekst
- tekst met (ingekorte) link
- tekst met fotolink

@derekb schreef zopas de 7000ste review op #truvo.com, over Fnac in Brussel <http://ow.ly/w6KH>
10:42 AM Oct 23rd from HootSuite

dernier jour aujourd'hui pour gagner une Nintendo Wii - commencez vite à écrire des commentaires sur truvo.com
10:50 AM Oct 25th from HootSuite

Intussen op bezoek op onze stand - de zanger van Lune de Miel #paradisemiamor <http://pic.gd/291081>
6:45 PM Nov 4th from UberTwitter

Twitter en reputatiebeheer

Customer support

Om de een of andere (obscure) reden denkt #truvo dat ik antwerpenaar ben...

3:35 PM Oct 1st from HootSuite

@ntone in je instellingen even je location naar Asse zetten en bewaren #truvo

3:45 PM Oct 1st from UberTwitter in reply to ntone

@dikes done, vele beter :D

4:00 PM Oct 1st from HootSuite in reply to dikes

Truvo tweets

Ook genoten van ontbijt met bubbels? In deze gids op Truvo vind je alle plaatsen uit de Bongobon terug : <http://ow.ly/scgv>

8:48 PM Oct 1st from HootSuite

Wat is je favoriet adres voor sushi in Antwerpen? Edo Sushi? Yamayu Santatsu? Of nog beter? <http://ow.ly/rBy7>

2:52 PM Sep 29th from HootSuite

Volgens Doomiez is Italia Ristorante het beste restaurant van Leuven #truvo. Heb jij een andere mening? Laat maar weten : <http://ow.ly/rivA>

9:38 PM Sep 27th from HootSuite

iemand de vernieuwde Thermen in Londerzeel al bezocht? vertel er ons dan iets over op #truvo <http://ow.ly/qaBA>

12:25 PM Sep 20th from HootSuite

Users sharing content

mijn review over Edo Sushi in Antwerpen #truvo <http://ow.ly/rG2c> - met dank aan @spriirps en @gillano voor de tip

7:31 PM Sep 29th from HootSuite

Mijn review over restaurant Wokhouse in Ternat #truvo <http://ow.ly/riYm>

11:00 PM Sep 27th from HootSuite

Hoe blijf je op de hoogte?



Welkom bij Google Alerts

Met Google-meldingen ontvangt u via email updates van de nieuwste zoekresultaten op Google (web, nieuws enz.) gebaseerd op de zoekopdracht of het onderwerp dat u hebt opgegeven.

Hier volgen een aantal handige toepassingen van Google Alerts:

- een nieuwsbericht volgen
- op de hoogte blijven van de ontwikkelingen bij een concurrent of binnen een branche
- het laatste nieuws over de sterren of over evenementen lezen
- uw favoriete sportclubs volgen

Maak een melding met het formulier rechts op de pagina.

U kunt ook [hier klikken om uw meldingen te beheren](#)

Een Google-melding maken

Geef het onderwerp op dat u wilt volgen.

Zoekwoorden:

Type:

Hoe vaak:

Verzenden naar:

Melding maken

Google zal uw e-mailadres niet verkopen of delen.

Hoe blijf je op de hoogte?

Nieuws

› Alle inhoud

[Afbeeldingen](#)

› Al het recente nieuws

[Afgelopen uur](#)

[Afgelopen dag](#)

[Afgelopen week](#)

[Afgelopen maand](#)

› Gesorteerd op relevantie

[Gesorteerd op datum](#)

[Truvo.com zet marketing 2.0 naar zijn hand](#)

Digimedia - 6 nov. 2009

Wat moeten we ons voorstellen bij het project Truvo.com? Martine Bayens, CEO Truvo: De Truvo-groep heeft onlangs het Nederlandse bedrijf Yellow Yellow ...

[Illegale merchandising bij lancering Jackson-film](#)

Express.be - 3 nov. 2009

(MH) Uitgeverij Truvo werkt aan een schuldherschikking dinsdag 03 nov 2009 Uitgeverij Truvo, gekend van de Gouden Gids, probeert een schuldherschikking door ...



IT Commercie

[Belgische Truvo wint datakwaliteit award](#)

IT Commercie - 6 nov. 2009

Het Belgische Truvo heeft de Data Quality Award 2009 gewonnen. De jury heeft gekozen voor de uitgever van on- en offline gerubriceerde gidsen, ...

[Bloggen, reageren én uitschrijven bij Truvo](#)

6minutes - 21 okt. 2009

Op de nieuwe nieuwe corporate website van Truvo vindt u het obligate overzicht van alle producten van de Gouden- en Witte Gids, met mogelijkheid om zich ...

[Een manager van Truvo investeert in Emakina](#)

Digimedia - 29 okt. 2009

En dan vooral voor een lid van het management van de groep Truvo, die nu de tweede aandeelhouder wordt van de groep. Een analyse...

Thank you

Rudi Janssens

Community Manager truvo.com

www.twitter.com/dikes

<http://www.truvo.com/users/rudi-community-manager>