

INHOUDSTAFEL

Inleiding	7
A. <i>Management en webcommunicatie</i>	7
B. <i>Een nieuwe verhouding met tijd & ruimte</i>	7
C. <i>E-writing en economie</i>	8

Deel 1

E-writing voor een onderneming

Interne communicatie-mogelijkheden benutten	15
Hoofdstuk 1 - Een optimale schrijfstijl voor uw elektronische berichten	17
A. <i>Waarover heeft u het?</i>	18
B. <i>Direct leesbaar</i>	19
1. <i>Duidelijk onderwerp</i>	21
2. <i>Duidelijke visuele structuur</i>	23
3. <i>Bondige boodschap</i>	24
C. <i>Doelgerichte communicatie</i>	25
1. <i>Typologie van e-mails</i>	26
2. <i>Beleefdheidsformules</i>	27
3. <i>Interculturele dimensies</i>	29
D. <i>Efficiënte stijl</i>	30
<i>Leesbaarheid van uw bericht</i>	30
Hoofdstuk 2 - Positieve communicatie	39
<i>Een moeilijke boodschap overbrengen</i>	40
Hoofdstuk 3 - Informeer u snel via de interne/externe chat	41
A. <i>Het persoonlijk netwerk: de waarde van elke werknemer</i>	42
B. <i>Instant messaging: open en direct</i>	42

1.	Meerdere gebruikers	43
2.	Geschreven, gesproken en zichtbaar	43
C.	Een leerrijk en proactief management	44
1.	Informeer u	44
2.	Benadruk het professionele kader	44
3.	Het imago van uw onderneming	45
4.	Stalking	45
D.	Uw chatbeleid: tussen vrijheid en verantwoordelijkheid	45
1.	Interne of externe chat?	46
2.	De beste oplossing... ..	47
Hoofdstuk 4 - Kennis ordenen en delen via gemeenschappelijke tools (vb. Wiki en Web Office)		49
A.	Kennis verspreiden	49
1.	Kennis uitwisselen en overzetten	49
2.	Kennis beschermen	50
3.	Intern ideeën bespreken, processen verbeteren, innoveren	51
B.	De oplossing: zijn medewerkers inschakelen	51
1.	Een duidelijk doel	51
2.	De middelen	52
3.	De wortel	56
4.	De stok	56
5.	De opleiding	57
C.	De gevaren: fouten, indringers, piraterij en industriële spionage	58

Deel 2

E-writing om echt op te vallen

Hoofdstuk 1 - Een redactiepolitiek opbouwen		63
A.	Wie bent u? Vraag het aan professionals	64
B.	Website als een duurzaam communicatiemiddel	65
C.	Weet waar u naartoe gaat: uw internetproject beheren	66
D.	Uw investering spreiden: een voorbeeld	66
E.	Uw redactiestijl bijstellen	69
Hoofdstuk 2 - Schrijven voor het web		71
DEEL 1 - Eerst CHAOS, dan de Wereld		71
1.	Inleiding tot de wereld van de Werelden	71
2.	Nieuwe context, oude realiteit	74

3. "Mijn" Wereld, een Wereld om te ontdekken	89
DEEL 2 - In de Wereld van de schurken, moet men dan echt lief blijven?	115
1. Praten over "Mijn" Wereld	116
2. De technieken van de 3 werelden	129
Hoofdstuk 3 - Schrijven voor referencing.....	137
A. Referencing, definitie.....	137
B. De prijzenpot van referencing.....	138
C. Redactiecriteria voor referencing.....	139
D. Hoe beantwoorden aan de criteria?.....	140
1. Een sleutelwoord per pagina.....	140
2. Zijn content regelmatig updaten	141
3. Zijn content laten promoveren.....	141
E. Anders schrijven, hoger eindigen	143
F. Zoekrobots nog meer plezier: extra tips	144
Hoofdstuk 4 - De voordelen van fora en FAQ's	145
A. De FAQ-pagina	145
1. De essentie van de FAQ	146
2. Waarom een FAQ-pagina?	146
3. De projectieve waarden van een FAQ	147
4. Hoe de vragen van uw klanten bundelen?.....	147
5. Wanneer u alle vragen verzameld heeft	148
6. De input van uw FAQ-pagina verhogen	148
7. Uw FAQ organiseren	148
8. FAQ-pagina's en referencing.....	149
9. Commerciële sites.....	149
B. Het forum	149
1. Een forum is niet, het wordt	150
2. De juiste personen kiezen.....	150
3. Negatief advies onder controle (crisissituaties)	150
4. Waarom een forum?	151
5. Uw forum in het land van de fora	151
Hoofdstuk 5 - De voordelen van de blogs en andere gemeenschappelijke platformen.....	153
A. De wereld van blogs en sociale netwerken	154
B. De kracht van een reputatie.....	155
Wat zegt men van u?	155
C. Hoe uw project uitwerken?	156
D. Redactiepolitiek en keuze van platformen.....	156
1. Een leidmotief: respect eerst	157

2.	Een coherent imago	158
3.	Praktisch: tempo van updates.....	158
4.	Uw publicaties plannen.....	158
5.	Welke type content publiceren?	159
E.	Denk multimedia	160
F.	Commentaren beantwoorden	160
G.	De voordelen van een succesvolle aanwezigheid op sociale netwerken en blogs	161

Deel 3

Praktische fiches

	Index praktische fiches	165
A.	De redactiestijl bepalen voor elektronische publicaties	166
1.	De identiteit van uw redactie	166
2.	Informatie opbouwen	167
B.	Een plan voor crisiscommunicatie opstellen	168
1.	Beschermen tegen klachten	168
2.	Systematisch aanvallen beantwoorden. Hoe?	169
C.	De stichter – de utopie.....	170
D.	De waarden van uw onderneming	171
E.	De ontwikkelingsas.....	176
F.	Sales, marketing en communicatie	177
G.	De pitch, een gebruiksaanwijzing.....	178
H.	Het productconcept.....	184
I.	De RIFF.....	188
J.	Het charter van een andere Wereld.....	189
	WOORDENLIJST	191