

Inhoudsopgave

Deel A Theorie en verwerking

Hoofdstuk 1 Plan en bewaak uit te voeren digitale werkzaamheden (W1)	13
1.1 Inleiding	13
1.2 Doelstellingen	13
1.3 Model operationele activiteiten	13
1.4 Content plannen	16
1.5 Content kalender	17
1.6 Content planning bewaken	21
1.7 Verantwoordelijken aanspreken	25
1.8 Begrippen	27
1.9 Eindopdracht	28
 Hoofdstuk 2 Ontwikkel online content (W2)	 33
2.1 Inleiding	33
2.2 Doelstellingen	33
2.3 Vormen online content	33
2.4 Doelgroepbepaling voor online content	61
2.5 Informatiebehoefte in customer journey	63
2.6 Begrippen	65
2.7 Eindopdracht	66
 Hoofdstuk 3 Plaats en beheer content (W3)	 69
3.1 Inleiding	69
3.2 Doelstellingen	69
3.3 Contentbeheer	70
3.4 Content Management Systeem	72
3.5 Beoordelen content	73
3.6 Publiceren content in CMS	75
3.7 Begrippen	102
3.8 Eindopdrachten	103
 Hoofdstuk 4 Evalueer webcare-activiteiten en doe verbetervoorstellen (W4)	 109
4.1 Inleiding	109
4.2 Doelstellingen	109
4.3 Belang webcare in customer journey	110
4.4 Monitoring klantinteracties	111
4.5 Reacties en reactiesnelheid	113
4.6 Klantenservicerapporten	114
4.7 Online imago	116
4.8 Begrippen	118
4.9 Eindopdracht	119

Deel B Praktijkopdrachten

Praktijkopdracht 1 Website bouwen in Weebly	125
Praktijkopdracht 2 Analyseer je websiteprestaties met Google Analytics	129
Praktijkopdracht 3 Succesvol online verkopen; storytelling, strategie en analyse	131
Praktijkopdracht 4 Contextvrije opdracht	133

Deel C Vaardigheidsopdrachten

Vaardigheidsopdracht 1 Het geven en ontvangen van feedback	147
Vaardigheidsopdracht 2 OLSD over vrijetijd	151
Vaardigheidsopdracht 3 Interview een e-commerce professional	153
Vaardigheidsopdracht 4 Collega's aanspreken op verantwoordelijkheid	155

Deel D Register

Register	161
----------	-----