

# ONLINE MARKETING EN VERKOOP

## Aanleiding voor ontstaan taakgebied:

Door digitalisering staat het traditionele business model van mobiliteitsbedrijven onder druk. De steeds grotere rol van online oriëntatie bij de aankoop en de toetreding van nieuwe (online) partijen, maken online marketing en verkoop urgent voor mobiliteitsbedrijven. Na de online oriëntatie komen klanten volledig geïnformeerd naar het fysieke bedrijf om "alleen nog maar" de aankoop te doen. Het is van belang dat klanten het bedrijf online weten te vinden. Digitalisering biedt ook kansen voor het mobiliteitsbedrijf. Zo kan een bedrijf met een goede klantendatabase (specifieke groepen) klanten zelf actief online benaderen met een voor hen relevante boodschap. Denk bijvoorbeeld aan de verkoop van onderhoud, zoals een aircocheck of winterbanden. Hoewel mobiliteitsbedrijven vaak al online aanwezig zijn met een website en het digitale kanaal gebruiken voor verkoop van onderhoud, ontbreekt vaak een online marketing en verkoop strategie, waarbij diverse online kanalen worden gebruikt en optimaal op elkaar zijn afgestemd om zichtbaarheid vergroten en het rendement uit klantcontact te verhogen. Daarbij is ook van belang dat de digitale ervaring met het bedrijf in overeenstemming is met het fysieke klantcontact (en omgekeerd).

Dit brengt ondernemerskeuzes met zich mee omtrent het inhuren van kennis, of juist het willen ontwikkelen van kennis bij bestaand personeel. Hierbij speelt mee hoe vaak deze taak voorkomt in de werkzaamheden van het bedrijf. Het is mogelijk om via detacheerders of zzp-ers specialisten in online marketing en verkoop in te huren. Mogelijk dat er na het ontwikkelen van de online marketing strategie bepaalde taken (gedeeltelijk) door (daartoe opgeleide) medewerkers van het mobiliteitsbedrijf kunnen worden uitgevoerd. Dit brengt ook keuzes voor vakmensen met zich mee, zoals: kan en wil ik deze taak ook uit kunnen oefenen?

## Taakomschrijving:

De taak van online marketing en verkoop is om een bij het mobiliteitsbedrijf passende online marketing- en verkoopstrategie te ontwikkelen en uit te voeren. Door de naamsbekendheid en zichtbaarheid van het mobiliteitsbedrijf te vergroten, de doelgroep via alle kanalen beter te bereiken en gericht (commerciële) boodschappen uit te sturen richting klantgroepen, wordt het rendement uit klantcontact verbeterd. Denk bijvoorbeeld aan een stijging in de conversie van inruilvoorstellen, een toename van het aantal werkplaatsbezoeken en een toename van informatieaanvragen. Het is de taak van online marketing en verkoop om ervoor te zorgen dat; het mobiliteitsbedrijf beter vindbaar is via Google, een mobile-friendly website heeft, via een gerichte e-mail of Facebook campagne de doelgroep met een relevante boodschap wordt benaderd, de website ingericht wordt voor reviews van klanten, social media goed wordt benut, etc. Deze taak vraagt naast ervaring met online kanalen ook om creativiteit, een commerciële mindset en inzicht in de wensen en behoeften van klanten.

### Taken:

- Opstellen strategisch online marketing- en verkoopplan
- Het optimaal inzetten van het online mediabudget
- Het genereren van traffic en leads via online kanalen
- Het vergroten van de conversie via online kanalen
- Het beheer van de content op de website en van social media
- Het opzetten en uitvoeren van gerichte online acties en campagnes (eventueel samen met marketingafdeling)
- Het aansturen en samenwerken met externe toeleveranciers (o.a. grafisch ontwerpers, website bouwers)
- Het online uitdragen van de waarden van het mobiliteitsbedrijf, zodat voor klanten de online beleving overeenkomt met de offline beleving

### Vaardigheden:

Om deze taak te kunnen uitoefenen, moet de vakmens beschikken over de volgende vaardigheden:

- Duidelijke visie en ervaring met het opzetten, budgetteren en uitvoeren van een online marketing- en verkoopplan
- Ervaring met het beheren en optimaliseren van (de mix aan) online kanalen zoals Search Engine Optimization (SEO) (zoekmachine optimalisatie), Search Engine Advertising (SEA) (betaald adverteren in de zoekmachine), Display Advertising (reclame maken op het internet via banners), Social Media, e-mailmarketing en Conversion Rate Optimization (optimaliseren van conversiepercentages)
- Ervaring met het (voor diverse klantgroepen) ontwikkelen van website content, online acties en campagnes; hierbij zijn zelfstartend vermogen, creatieve geest en uitstekende beheersing van de Nederlandse taal in woord en geschrift relevante vaardigheden.
- Ervaring met contact met externe partijen: goed kunnen brieven van de concrete opdracht en het bureau goed kunnen aansturen
- Projectmatig kunnen werken: overzicht houden, prioriteiten stellen, planning nakomen, stressbestendig en resultaatgericht zijn
- In staat om de waarden van het mobiliteitsbedrijf online te vertalen
- In staat om collega's mee te nemen in het enthousiasme en op directieniveau een gewaardeerde sparringpartner zijn

## Nieuwe taak: Online Marketing en Verkoop (3/3)

### Talenten:

Om vakmensen met succes, gemak en plezier deze taak uit te laten oefenen helpt het als ze beschikken over de volgende talenten (o.b.v. Dewulf & Beschuyt):

- Aansteker: brengt enthousiasme over en zet anderen aan tot actie
- Grenzenverlegger: heeft continue de behoefte zichzelf en anderen te overtreffen. Spelletjes speel je om te winnen, niet voor de gezelligheid
- Ontrafelaar: haalt voldoening uit het zoeken naar en vinden van logica of structuur in een complex geheel van gegevens en kan dit op een duidelijke en gestructureerde manier uitleggen
- Toekomstdenker: denkt meerdere stappen vooruit bij het realiseren van doelen
- Woordkunstenaar: kan gedachten goed verwoorden en omzetten naar een mooie tekst
- Meetrekker: geniet ervan anderen te enthousiasmeren en te inspireren

### Waar te vinden:

Door de digitalisering komt de taak online marketing en verkoop voor in allerlei sectoren, inmiddels ook in de mobiliteitsbranche. De taak kan worden uitgeoefend door online marketeers en verkopers die affiniteit hebben met de mobiliteitsbranche. Dit kan eventueel ook via detachering of het inhuren van een zzp-er. Een opleiding in marketing of commerciële richting en enige jaren ervaring in online marketing en sales is daarbij een goed selectiecriteria.

Marketeers en verkopers die al werkzaam zijn in de mobiliteitsbranche en affiniteit hebben met online dienstverlening kunnen met behulp van een aanvullende opleiding, cursussen of trainingen de taak Online Marketing geheel of gedeeltelijk (ondersteunend) vervullen. Afhankelijk van de zwaarte van de taak is deze op hbo of mbo werk- en denkniveau. Geschikte hbo opleidingen zijn "Commerciële Economie" en "(Marketing) Communicatie". Op MBO niveau zijn er diverse (commerciële) opleidingen, bijvoorbeeld "Marketing en Communicatie". Daarnaast zijn er cursussen of trainingen voor (online) marketing op zowel algemeen als specifiek niveau, zoals "Online Marketing", "Online klantcontactstrategie" of "Zoekmachinemarketing".