# ****Adviesrapport Interne Marketing & AI-ondersteund Klantencontact****

## ****1. Inleiding****

De organisatie staat voor een inhoudelijke en maatschappelijke missie, gericht op zingeving, rust en betekenisvolle ontmoetingen. Ondanks de duidelijke missie blijkt uit interne gesprekken en observaties dat er **onduidelijkheid heerst over de gewenste uitstraling en communicatierichting**. Dit leidt tot inconsistente communicatie, versnipperde klantbenadering en gemiste kansen.

Het doel van dit interne marketingadvies is om:

1. Een heldere merkidentiteit intern te verankeren.
2. Medewerkers te voorzien van concrete richtlijnen en communicatiemiddelen.
3. AI (zoals ChatGPT) effectief in te zetten om de boodschap consistent, efficiënt en klantgericht over te brengen.

## ****2. Huidige situatie en knelpunten****

### ****Signalen vanuit de organisatie:****

* Medewerkers interpreteren de kernwaarden verschillend.
* Klantcontacten verlopen niet uniform: toon, inhoud en benadering wisselen sterk.
* Er is geen centrale communicatiestijl of set vaste uitdrukkingen.
* Het schrijven van klantmails, webteksten of sociale media kost veel tijd en energie.

### ****Gevolg:****

* De uitstraling is wisselend en daardoor minder geloofwaardig.
* Klanten en doelgroepen begrijpen niet altijd goed waar de organisatie voor staat.
* Medewerkers missen houvast, wat leidt tot inefficiëntie en ruis in de boodschap.

## ****3. Wat is interne marketing en waarom is het belangrijk?****

**Interne marketing** betekent dat je jouw medewerkers ziet als ‘interne klanten’ die je actief betrekt bij de missie, merkidentiteit en klantbeleving van de organisatie.

Doel:

Medewerkers laten voelen, begrijpen en uitdragen **waarom de organisatie bestaat, wat de unieke waarde is en hoe dit in alle uitingen zichtbaar moet zijn.**

Effectieve interne marketing leidt tot:

* Consistente communicatie, extern én intern.
* Meer betrokkenheid en vertrouwen bij medewerkers.
* Betere klantbeleving, want medewerkers dragen de waarden actief uit.

## ****4. Strategie: van vaag naar verankerd****

### ****Stap 1: Kernboodschap scherpstellen****

De eerste stap is het formuleren van een centrale **‘kernboodschap’**: wat wil de organisatie uitstralen? In deze context zou dat bijvoorbeeld kunnen zijn:

“Wij bieden een betekenisvolle plek voor rust, verdieping en ontmoeting, in een natuurlijke en sociale omgeving.”

Deze boodschap vormt de **rode draad in alle interne en externe communicatie.**

Daarnaast formuleren we per kernwaarde een korte communicatieve vertaling:

| **Waarde** | **Toelichting in communicatie** |
| --- | --- |
| **Zingeving** | “Een plek waar je even stil kunt staan bij wat er toe doet.” |
| **Rust** | “Geen prikkels, geen haast. Alleen jij en de natuur.” |
| **Kleinschaligheid** | “We kiezen bewust voor ruimte, aandacht en menselijke maat.” |
| **Sociale impact** | “Je verblijf draagt bij aan een groter verhaal.” |

### ****Stap 2: Concrete contentformats maken****

Door standaard formats aan te bieden, kunnen medewerkers eenvoudiger content maken. Denk aan:

* E-mailsjablonen (voor reservering, offerte, bedankje, etc.)
* Socialmediaberichten (bijvoorbeeld weekthema’s of gastenquotes)
* Webtekst formats voor arrangementen
* Offline communicatie (folders, flyers)

## ****5. Rol van AI: ChatGPT als assistent in communicatie****

### ****Waarom ChatGPT inzetten?****

Veel medewerkers ervaren schrijven als tijdrovend en lastig. Door AI (zoals ChatGPT) goed te benutten, kunnen ze **sneller en consistenter** communiceren, zonder zelf het wiel telkens opnieuw uit te vinden.

### ****Toepassingen van ChatGPT:****

* Opstellen van gastgerichte e-mails
* Schrijven van (korte) webteksten of socialmediaposts
* Bedenken van creatieve invalshoeken voor content
* Herformuleren van interne of externe communicatie in de juiste tone of voice

### ****Voorbeeldprompts voor medewerkers****

| **Situatie** | **Prompt voor ChatGPT** |
| --- | --- |
| Bevestiging e-mail boeking | “Schrijf een vriendelijke bevestiging voor een gast die een stilteweekend heeft geboekt, in de stijl van een rustige, warme en betekenisvolle organisatie.” |
| Post over duurzaam verblijf | “Schrijf een korte LinkedIn-post over een weekendarrangement waarin gasten niet alleen tot rust komen, maar ook bijdragen aan sociale impact.” |
| Webtekst nieuw arrangement | “Maak een webtekst van maximaal 150 woorden over een familieverblijf met zingeving, rust en natuur, met een uitnodigende tone of voice.” |
| Reageren op gastvraag | “Schrijf een reactie op een gast die vraagt of ze met een kleine vriendengroep kunnen verblijven, en geef aan dat we ruimte bieden voor reflectie en verbinding.” |

**Let op:** Deze prompts worden centraal gedeeld in een intern AI-hulploket of document, zodat alle medewerkers ze gemakkelijk kunnen kopiëren en aanpassen.

## ****6. Implementatieplan****

| **Fase** | **Actie** | **Verantwoordelijk** |
| --- | --- | --- |
| **Week 1–2** | Kernboodschap en waarden vastleggen met team | Directie + marketing |
| **Week 3–4** | Standaardprompts opstellen en testen | Marketing + medewerkers |
| **Maand 2** | Interne training/workshop AI + communicatie | Externe trainer of AI-coach |
| **Maand 3–4** | Formats implementeren in dagelijks werk (e-mail, social) | Teamleiders |
| **Maand 5+** | Regelmatige check-ins, feedback en optimalisatie | Marketing |

## ****7. Resultaten op korte en lange termijn****

| **Termijn** | **Resultaat** |
| --- | --- |
| **Korte termijn (1-2 maanden)** | Medewerkers communiceren sneller en consistenter met behulp van AI-prompts |
| **Middellange termijn (3-6 maanden)** | Externe uitstraling sluit beter aan op missie en waarden |
| **Lange termijn (6+ maanden)** | Hogere klanttevredenheid, betere herkenbaarheid en meer betrokken medewerkers |

## ****8. Conclusie****

Goede interne marketing begint bij het **scherp formuleren van wie je bent en wat je wilt uitstralen**. Door deze kernboodschap te vertalen naar **concrete formats en communicatiehulpmiddelen** ontstaat duidelijkheid en rust in de organisatie.

Door **ChatGPT strategisch in te zetten** als communicatie-assistent, kunnen medewerkers met weinig moeite bijdragen aan een professionele, klantgerichte en herkenbare uitstraling. Hierdoor bespaar je tijd, verhoog je de consistentie en geef je het merk van binnenuit kracht.