

FUNCTIEOMSCHRIJVING: COÖRDINATOR SOCIALE MEDIA

1. GRAAD/FUNCTIETITEL

Coördinator sociale media

2. DOEL VAN DE FUNCTIE

De coördinator zet de strategische keuzes op vlak van internationale bestemmingspromotie om naar concrete acties op vlak van sociale media marketing. Deze acties omvatten de creatie, bewerking en/of optimale distributie van 'owned' en 'earned' content via de eigen sociale mediakanalen en die van derden. Hij/zij coördineert de conversatieprocessen binnen de werking van de dienst en benut de opportuniteiten op vlak van user generated content. Zo draag je bij tot het verhogen van de (internationale) bekendheid van de bestemming en het ondersteunen van de reputatie van het 'sterk merk' Brugge bij de doelgroepen waar vanuit Visit Bruges op wordt gewerkt.

3. GRAAD / NIVEAU / WEDDENSCHAAL

Graad: coördinator social media

Niveau: B

Weddenschaal: B1-B3

4. PLAATS IN DE ORGANISATIE

Cluster: Toerisme

Dienst: Toerisme Brugge (merknaam 'Visit Bruges')

Subdienst: Marketingteam

Funcatiefamilie: Expertfunctie

Rapporteert functioneel en hiërarchisch aan: directeur-toerismemanager, de marketingmanager, de staf

Evaluatoren: marketingmanager en directeur-toerismemanager

5. RESULTAATGEBIEDEN

Resultaatgebied 1: Contentcreatie en -bewerking

Doel: Je bent verantwoordelijk voor de contentcreatie en -bewerking bedoeld voor gebruik in de verschillende sociale mediakanalen van VisitBruges.

Deelactiviteiten:

- Je staat in voor het opstellen en beheren van een contentkalender. Dit doe je op basis vanuit een strategisch inzicht in hoe je de doelgroepen optimaal bereikt door de juiste content op het juiste moment te plannen;
- Je staat in voor het creëren van Engelstalige creatieve content in de vorm van tekst, beeld en video;
- Je staat in voor het bewerken van aangeleverde content en het omzetten ervan naar het formaat van de gewenste sociale media kanaal;
- Je houdt daarbij vanuit je kennis en ervaring rekening met de mediumspecifieke eigenschappen van de verschillende platformen;
- Je zorgt dat alle inhoud in overeenstemming is met de doelstellingen van en strategie van Visit Bruges;
- Je werkt met de tools die Visit Bruges gebruikt voor online- en offline media monitoring, webcare, messaging, social analytics en content publishing;

Resultaatgebied 2: Contentdistributie

Doel: Je bent verantwoordelijk voor de optimale distributie van de sociale mediacontent via de verschillende sociale mediakanalen

Deelactiviteiten:

- Je doet voorstellen om het bereik van de gewenste doelgroepen via sociale media te optimaliseren en volgt die zelfstandig verder op;
- Je volgt de sociale mediakanalen van relevante partners en nieuwsmedia en capteert nieuws via deze kanalen (en deelt delen met je collega's);
- Hierbij beoog je ook een optimale leadgeneration naar de website van Visit Bruges;
- Door je doorgedreven kennis van de technische aspecten van de verschillende social media kanalen weet je de content op optimale manier te publiceren;
- Je bent steeds op de hoogte van de best practises en van de laatste nieuwe veranderingen en trends in het sociale medialandschap en formuleert van daaruit voorstellen tot nieuwe initiatieven, afgetoetst aan haalbaarheid met een maximale ROI;
- Je staat in voor de opmaak van statistieken uit de interacties van de vorige maand of naar aanleiding van een concrete actie. Je bent in staat hieruit inzichten en conclusies te trekken die de basis vormen om inzet van de sociale mediakanalen van Visit Bruges verder te maximaliseren. Je rapporteert proactief;

Resultaatgebied 3: Conversatie

Doel: Je faciliteert interne werkprocessen om communicatie en interactie met onze bezoekers via sociale media te optimaliseren.

Deelactiviteiten:

- Je begeleidt de mensen van het incomingteam die de eerstelijnsrespons doen op social mediareacties. Je bent hun eerste aanspreekpunt bij vragen rond opmerkingen en helpt hen technisch bij het gebruik van tools die Visit Bruges gebruikt voor webcare;
- Je bewaakt de "stem" van Visit Bruges op social media en geeft advies bij het omgaan met minder evidente reacties of neemt indien nodig de conversatie zelf over, in lijn met de strategie van VisitBruges en de richtlijnen van de Stad Brugge;

Resultaatgebied 4: Usergenerated content

Doel: Je staat in voor het stimuleren van de creatie van user generated content.

Deelactiviteiten:

- Je staat in voor het optimaal inzetten en technisch ondersteunen van de social media photobooth en andere toekomstige instrumenten die worden ingezet om ervaringen van bezoekers te delen;
- Je ontwikkelt aanvullend op de eigen gecreëerde content nieuwe initiatieven die de creatie van usergenerated content stimuleren in zoverre ze een meerwaarde bieden vanuit onze strategie;
- Je staat in voor de monitoring van usergenerated content over Brugge als toeristische bestemming via de tools die Visit Bruges gebruikt voor online- en offline media monitoring en social analytics; Je bent in staat hieruit conclusies te trekken en proactief te rapporteren.

Resultaatgebied 5: Taken eigen aan de functie

Doel: In het belang van het eigen functioneren en de doelstellingen van de organisatie neem je volgende aan de functie verwante taken ter harte.

Deelactiviteiten:

- Je werkt mee aan de opmaak van de jaarlijkse actieplannen en adviseert in beleidsvoorbereidend werk.
- Je deelt je kennis en inzichten met andere collega's (intern en extern) en coacht waar nodig;
- Je vertegenwoordigt jouw team in (voorbereidende) contacten met partners, stakeholders en externe leveranciers. Je maakt afspraken en ziet toe op de opvolging ervan;
- Je staat in voor de opmaak en opvolging van overheidsopdrachten in uitvoering van jouw takenpakket.
- Je bent de backup van de websitecoördinator.
- Je bent de backup van de collega's die verantwoordelijk zijn voor de website en resp. databanken. Je maakt je daarvoor het CMS, CRM en databasesysteem van Visit Bruges eigen zodat je indien nodig berichten kan plaatsen of wijzigen op de website, inhoud kan aanpassen in de databank of nieuwsbrieven kan versturen;
- Je coördineert de administratieve opvolging van de jouw toegewezen taken;
- Indien wenselijk volg je bijkomende opleiding, stage en training om je verder in je vakgebied te ontplooiën;
- Je hebt geen probleem met avond- of weekendwerk.

6. FUNCTIONERINGSKRITERIA

• Kennis en vaardigheden

- Je bent niet alleen een actieve gebruiker van sociale media, je hebt een doorgedreven functionele en technische kennis van de verschillende platformen en hebt een nooit te stillen honger naar de laatste nieuwe trends en marketingmogelijkheden van social media;
- Je hebt inzicht in of kan je snel inwerken in de best practises van de inzet van sociale media in marketing in het algemeen en destination marketing in het bijzonder;
- Je bent in staat op basis van analytics rapporten op te stellen die als basis kunnen dienen voor de verdere optimalisatie van de digitale strategie van Visit Bruges;
- Je hebt een uitstekende kennis van geschreven Engels;
- Je hebt een theoretische en praktische kennis op vlak van bestemmingspromotie of bent bereid je hier snel op in te werken;
- Een grondige kennis van Brugge als cultuurtoeristische bestemming strekt tot voordeel;
- Je bent technisch vaardig en kan vlot om met de foto- en videoapplicaties van je telefoon. Kennis van programma's als Adobe Creative Suite of soortgelijke technologieën, Final Cut Pro X, iMovie of Adobe After Effects zijn een pluspunt, of je bent bereid deze snel onder de knie te krijgen;
- Je hebt een feeling voor vormgeving en typografie;
- Je bent vertrouwd met de werking van overheidsorganisaties en de wetgeving op overheidsopdrachten of bent bereid je hier snel op in te werken;
- Je bent stressbestendig.

• Kerncompetenties:

- Kwaliteitsvol werken (niv. 2): werkt efficiënt, correct en met oog voor verbetering;
- Respectvol werken (niv.3): Speelt actief in op gevoelens en behoeften van anderen.
- Vooruitstrevendheid (niv. 3): Werkt actief mee aan het vernieuwen van de werking van de dienst.
- Verantwoordelijk (niv. 3): Handelt in het belang van de organisatie.



• Functiefamilie competenties:

- Plannen en organiseren (niv. 1): Zelfstandig werken, organiseren eigen werk;
- Samenwerken (niv. 2): Op eigen initiatief met anderen werken aan een gezamenlijk resultaat, ook buiten de eigen dienst (andere diensten, projectgroepen, werkgroepen);
- Probleemoplossend werken (niv. 2): Alternatieven afwegen, innemen en onderbouwen van standpunten, advies geven;
- Adviseren (niv. 2): alternatieven afwegen en innemen van standpunten, vertalen van beleid naar acties.