

Europese klanten chatten met Strider Bikes in zes talen

Digital Customer Care Company



Europese klanten chatten met Strider Bikes in zes talen

Strider Bikes heeft inmiddels wereldwijd meer dan drie miljoen loopfietsen voor kinderen verkocht en verwacht in 2023 de grens van vier miljoen te passeren. Hoe kan dit Amerikaanse bedrijf zijn groeiende schare Europese websitebezoekers in hun eigen taal en op het gewenste tijdstip blijven helpen – om zo zijn hoge servicestandaarden te behouden en online conversie te vergroten? Digital Customer Care Company biedt uitkomst met live chat in zes talen.

Strider Bikes is wereldwijd marktleider in loopfietsen voor kinderen van twee tot zes jaar oud. Het bedrijf is opgericht in 2008 in het Rapid City, South Dakota. In de beginjaren richtte het bedrijf zich voornamelijk op Amerikaanse en overige Engelstalige klanten. Om in de jaren daarna stapsgewijs de wereldwijde markt te veroveren. Strider Bikes verkoopt zijn loopfietsen en accessoires nu in tientallen landen verspreid over de wereld, van Canada tot Japan en van Italië tot Argentinië. De verkoop vindt vooral online plaats, via resellers of direct aan de consument.

Steeds meer traffic

Strider Bikes maakte eind van de jaren ’10 een forse groei door, niet alleen in de Verenigde Staten maar vooral ook in Europa. Dat leidde tot steeds meer websiteverkeer en live chat-vragen die vanuit het hoofdkantoor in South Dakota beantwoord moesten worden. Deze vragen werden steeds vaker gesteld in verschillende talen en – vanwege het tijdsverschil tussen Europa en de VS – buiten de kantoortijden van de Amerikaanse Strider Bikes-klantenservice. Hoe kunnen we deze groeiende klantengroep toch uitstekende service blijven bieden? Strider Bikes besloot in 2019 op zoek te gaan naar een externe live chat-partner voor de centraal Europese markt.

‘In onze bijbel staan ongeveer alle antwoorden op mogelijke live chat-vragen’

Hoge standaarden

“Als Amerikaans bedrijf hechten wij traditioneel veel waarde aan een goede klantenservice. Daarom zochten we een live chat-partner die ook in Europa deze hoge standaarden kon leveren”, zegt Ricardo Correia, Managing Director Strider Europe. “We wilden onze klanten meer bieden dan een contactformulier, chatrobot en standaard antwoorden. Ze verdienen menselijk contact en moeten ons online ook specifieke vragen kunnen stellen, bijvoorbeeld over hun orderstatus.” Daarnaast wilde Strider Bikes de taalbarrière slechten. “Onze Amerikaanse klantenservice spreekt alleen Engels, maar we wilden Europese websitebezoekers zoveel mogelijk in hun eigen taal kunnen helpen.”

Live chat in zes talen

Strider Bikes schakelde Digital Customer Care Company in om live chat voor de Centraaleuropese regio te verzorgen. De externe chat agents van Digital Customer Care Company helpen websitebezoekers uit Groot-Brittannië, Ierland, Duitsland, Nederland, België, Frankrijk, Spanje, Portugal en Italië van zeven uur ’s ochtends tot twaalf uur ’s nachts, tijdens werkdagen en in het weekend. Dat doen ze in het Engels, Duits, Frans, Nederlands, Spaans en Italiaans. Strider Bikes startte de live chat-samenwerking met een online introductie voor de chat agents van Digital Customer Care Company, waar zij kennismaakten met het bedrijf, het merk en de producten.

Toegang e-commerce systeem

‘Let me know if you need any help’. Met deze bewust vrijblijvende opening leggen de live chat agents contact met websitebezoekers. “We hanteren een responsieve in plaats van agressieve online strategie”, zegt Correia. “Dat past het beste bij onze merkpropositie en de behoefte van onze websitebezoekers. 60 tot 70 procent van de live chat-vragen gaat namelijk over bestellingen. Klanten willen bijvoorbeeld weten wat hun orderstatus of tracking-nummer is.” Om dergelijke vragen adequaat te kunnen beantwoorden, hebben de externe agents toegang tot het e-commerce systeem van Strider Bikes. Ze kunnen daar bijvoorbeeld zien wanneer een fiets geleverd wordt of wat de voorraad in het centrale warehouse is.

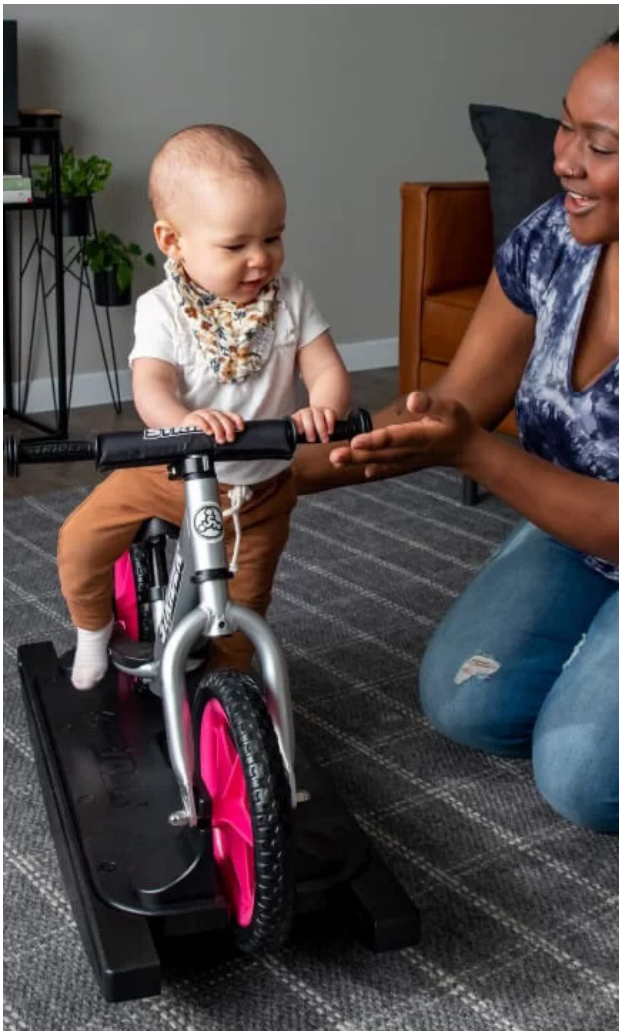
Dynamische kennisbank

Hoe zet ik het zadel omhoog? Welke loopfiets is geschikt voor mijn kind van drie? Is deze fiets ook in het geel beschikbaar? Naast logistieke vragen kunnen de chat agents van Digital Customer Care Company ook bijna alle productgerelateerde vragen direct beantwoorden. Daarvoor werken ze met een kennisbank. “Die noemen we ook wel ‘De Bijbel’, omdat daar ongeveer alle antwoorden op mogelijke live chat-vragen in staan”, vertelt Correia. “Dit is een dynamisch naslagwerk. Samen met Digital Customer Care Company breiden we dit continu uit met nieuwe klantvragen en betere antwoorden.” Kunnen de agents een vraag niet beantwoorden? Dan escaleren ze die naar het customer service team in de VS. “Maar dit komt bijna niet voor. Het afgelopen jaar hebben we sle-chts een handvol onbeantwoorde vragen doorgekregen.” Strider Bikes krijgt maandelijks een rapportage van Digital Customer Care Company

‘Klanten moeten online ook vragen kunnen stellen over hun orderstatus’

met onder andere transcripten van chatgesprekken.

Met live chat heeft Strider Bikes zijn klantenservice in Europa aanzienlijk verbeterd. Ten eerste door de toegenomen bereikbaarheid. Correia: “Websitebezoekers krijgen sneller antwoord op hun vragen. Dat komt doordat we nu werken met chat agents in dezelfde tijdzone, die ook in de avonduren en weekenden beschikbaar zijn.” Ten tweede kan Strider Bikes Europese klanten nu helpen in zes verschillende talen. “Daarbij zijn we super tevreden over de kwaliteit van live chat. De agents hebben uitstekende taalvaardigheden, kennen onze merkpropositie en begrijpen hoe wij met onze klanten willen communiceren. Daardoor hadden ze snel de juiste tone-of-voice te pakken. Kortom, dankzij live chat voldoet onze klantenservice niet alleen aan de hoge standaarden, maar tillen we die standaarden naar een nog hoger niveau.”



Digital Customer Care Company

Over Digital Customer Care Company

Digital Customer Care Company helpt Europese en Amerikaanse klanten om alle aspecten van hun online klantenservice te optimaliseren.

De organisatie biedt outsourced klantenservice- en leadgeneratiediensten middels live chat, Facebook Messenger, WhatsApp en e-mail voor drukke websites (minimaal 50.000 maandelijkse websitebezoekers) en Facebook-pagina's.

Digital Customer Care Company doet dit in het Duits, Italiaans, Portugees, Arabisch, Frans en Nederlands van 7 uur 's ochtends tot middernacht, 7 dagen per week, en in het Engels en het Spaans zelfs 24x7. Klanten zijn grote, internationale bedrijven die de klant online centraal willen stellen.

www.digitalcustomercare.eu

Klantcase

STRIDER

Uitdaging

Chat met ons groeiend aantal Centraaleuropese websitebezoekers, buiten kantoortijden en zoveel mogelijk in hun eigen taal en hanteer daarbij onze traditioneel hoge servicestandaarden.

Oplossing

Een dedicated team live chat agents communiceert met klanten in het Engels, Duits, Frans, Nederlands, Spaans en Italiaans, zeven dagen per week van 7.00 tot 0.00 uur.

Voordelen

Een beter bereikbare klantenservice, die communiceert in zes talen en met de juiste tone-of-voice. Live chat agents kunnen websitebezoekers voorzien van orderinformatie door toegang tot het e-commerce systeem.