

TO TUSCANY
RENTAL VILLAS IN TUSCANY

To Tuscany macht das Leben für Feriengäste einfach mit verwaltetem Live-Chat

Digital Customer Care Company

To Tuscany macht das Leben für Feriengäste einfach mit verwaltetem Live-Chat

Die Buchung einer Ferienvilla muss vor allem einfach sein. Was gibt es in einer bestimmten Region, mit Swimmingpool, fünf Schlafzimmern und geeignet für Kinder? Digital Customer Care Company beantwortet solche Fragen direkt per Live-Chat. In der gewünschten Sprache, während und nach den Geschäftszeiten. Damit die Kunden des Online-Reisebüros To Tuscany sofort wissen, ob sie ihren Traumurlaub gefunden haben.

To Tuscany ist ursprünglich ein britisches Online-Reisebüro mit einem großen Angebot an Ferienhäusern in der Toskana und Umbrien. Seit seiner Gründung im Jahr 1998 hat das Unternehmen sein Angebot nach und nach auf weitere Länder ausgeweitet. Heutzutage nutzt To Tuscany lokale Webseiten, um Ferienhäuser an Urlauber aus England, den USA, Kanada, Australien, den Niederlanden, Deutschland, Polen und Frankreich zu vermieten.

Live-Verfügbarkeit

Klarheit ist eine der besten Eigenschaften von To Tuscany. “Was Sie sehen, ist das, was Sie bekommen”, sagt Lisa Leggate, Direktorin von To Tuscany. “Wir bieten ‘Live-Verfügbarkeit’. Das bedeutet, dass unser Angebot immer aktuell ist. Interessenten sehen immer die neuesten Verfügbarkeiten und Preise. Sie müssen auch nicht auf ihre Buchungsbestätigung warten. Wenn sie online buchen, wissen sie, dass alles sofort geregelt ist.” Bei To Tuscany gibt

“Live-Chat auf Englisch, Französisch, Deutsch und Niederländisch”

es keine versteckten Kosten, alles ist inbegriffen, wie Bettwäsche, Reinigung und Gebühren. Auf diese Weise werden Urlauber keine Überraschungen erleben, wenn sie fast fertig gebucht haben.

Die Live-Chat-Option

To Tuscany hatte zwei Gründe, den Live-Chat zu nutzen. Erstens passt der Live-Chat sehr gut zu dem “ Was Sie sehen, ist was Sie bekommen”-Service, den To Tuscany anbietet. Zweitens bietet To Tuscany auf diese Weise Menschen, die in den Urlaub fahren wollen, den Komfort, den sie sich wünschen. Lisa Leggate erklärt: “Die Buchung einer Ferienvilla sollte nicht kompliziert sein.
Unsere potenziellen Kunden wollen in dem Moment und auf die Art und Weise, die ihnen am besten passt, Angebote auswählen und buchen. Sie wollen auch schnell wissen, ob das Haus ihren Wünschen entspricht und ob es wirklich verfügbar ist. Telefonieren ist ihnen zu umständlich, und wenn sie eine E-Mail schicken, dauert es zu lange, bis sie eine Antwort erhalten. Deshalb ist der Live-Chat ideal.”

Arbeitskräfte gesucht

Zunächst bot To Tuscany den Live-Chat, über eine Softwareanwendung, selbst an. “Aber es stellte sich schnell heraus, dass wir weder die Arbeitskräfte noch die Fähigkeiten dafür hatten”, sagt Legatte. To Tuscany verpasste viele Buchungen, weil die Chat-Agenten nicht zur richtigen Zeit anwesend waren. Es gab viele Besucher außerhalb der Geschäftszeiten, aber dann war kein Chat-Agent da. Deshalb beschloss To Tuscany, diesen Service auszulagern. “Wir haben uns für Digital Customer Care Company entschieden, weil sie Live-Chat außerhalb der Geschäftszeiten und in vielen verschiedenen Sprachen anbieten und uns dadurch entlasten konnten.”

Verwalteter Live-Chat von 6 Uhr morgens bis 22 Uhr abends britischer Ortszeit

Digital Customer Care Company bietet To Tuscany verwalteten Live-Chat in Englisch, Französisc, Deutsch und Niederländisch. Die Sprachauswahl basiert auf der IP-Adresse, so dass jeder Besucher Hilfe in seiner eigenen Sprache erhält.
Die Chat-Agenten sind bereits ab 6 Uhr morgens ein-



satzbereit, so dass sie auch mit frühen Besuchern aus den europäischen Ländern sprechen können. Da die Informationen auf der Webseite immer auf dem neuesten Stand sind, können die Chat-Mitarbeiter die meisten ihrer Antworten dort finden. “Die Mitarbeiter der Digital Customer Care Company kennen sich mittlerweile bestens aus: Sie wissen genau, welche Informationen sie wo finden können”, sagt Leggate. “Sie leiten komplexe Fragen an uns weiter. Diese können wir dann innerhalb weniger Stunden per E-Mail beantworten.”

Doppelt so viele Chats

Während und außerhalb der Geschäftszeiten ist immer ein Chat-Mitarbeiter anwesend, auch am Wochenende. “Und das merken wir auch”, sagt Leggate. “Wir bekommen die meisten Leads über den Live-Chat, nicht über E-Mail oder Telefon.” Außerdem hat sich die Zahl der Chats fast verdoppelt, seit To Tuscany den Live-Chat ausgelagert hat.

Aufsteigende Linie

Die Digital Customer Care Company verbessert ihren Service ständig. Leggate: “Die Agenten sind sehr lernwillig. Aufgrund unseres Feedbacks gelingt es ihnen immer besser, ihren Sprachstil beispielsweise an unseren kundenfreundlichen, aufgeschlossenen Ruf anzupassen.” Deshalb steigt auch die Zahl der Chats ständig an. Digital Customer Care Company minimiert auch die Zahl der Chats, die sich nicht lohnen. Das bedeutet, dass der Service immer effizienter wird, da immer mehr Chats zu einer Buchung führen. Eigentlich

“Eine immer größere Anzahl von Chats führt zu einer Buchung”

wollte To Tuscany Anfang 2018 den Live-Chat während der Geschäftszeiten wieder selbst übernehmen. “Aber aufgrund der hervorragenden Qualität haben wir uns das erst einmal anders überlegt”, sagt Leggate. Auch die gestiegene Anzahl an Leads und das höhere Serviceniveau sind Gründe für die Fortsetzung der Zusammenarbeit. “Außerdem haben wir gemerkt, dass die Digital Customer Care Company nicht nur unseren potenziellen Kunden, sondern auch unserem Unternehmen Komfort bietet und das ist uns auch viel wert.”

Digital Customer Care Company

Über Digital Customer Care Company

Digital Customer Care Company hilft europäischen und amerikanischen Kunden, alle Aspekte ihres Online-Kundenservices zu optimieren.

Das Unternehmen bietet ausgelagerten Kundenservice und Lead-Generierung durch Live-Chat, Facebook Messenger, Whatsapp und E-Mail für viel besuchte Webseiten (mindestens 50.000 monatliche Webseitenbesucher) und Facebook-Seiten.

Digital Customer Care Company tut dies in Deutsch, Französisch und Niederländisch von 7 Uhr morgens bis Mitternacht, 7 Tage die Woche und sogar 24/7 in Englisch und Spanisch.

Die Kunden sind große, internationale Unternehmen, bei denen der Kunde online im Mittelpunkt steht.

www.digitalcustomercare.eu/de/

KUNDENFALL

TO TUSCANY
RENTAL VILLAS IN TUSCANY

Herausforderung

Sprechen Sie per Live-Chat mit potenziellen Mietern von Ferienvillen in vier Sprachen. Auf eine informative, kundenfreundliche Art und Weise, die zu To Tuscany passt - während und außerhalb der Geschäftszeiten.

Lösung

Verwalteter Live-Chat in Englisch, Französisch, Deutsch und Niederländisch. Von 6 Uhr morgens bis 22 Uhr abends britischer Ortszeit, 7 Tage die Woche.

Vorteile

Mehr Komfort für potenzielle Kunden: sie erhalten sofort Antworten auf ihre Fragen. Dies führt zu mehr Chats, Buchungen und einem kundenfreundlichen Ruf.