

tuur®

Tuur smeedt het ijzer als het heet is met live chat

Digital Customer Care Company



Tuur smeedt het ijzer als het heet is met live chat

Service maakt het verschil in een verzadigde online markt. Dat ervaart matrassenproducent Tuur uit eerste hand met live chat van Digital Customer Care Company. De online retailer kan vragen direct beantwoorden op het moment dat het klantcontact warm is, ook tijdens de piektijden in het weekend en 's avonds. Met meer online verkoop en tevreden klanten als resultaat.

Tuur is een van de merken van Revor Group, de producent van matrassen en boxsprings uit het Belgische Kuurne. Al ruim 50 jaar produceert en verkoopt Revor Group matrassen, kussens, boxsprings en accessoires. Tuur is een nieuwe stap in het bestaan van Revor Group en staat voor ambachtelijk vakmanschap met een digitale twist – want de verkoop van producten vindt hoofdzakelijk plaats via e-commerce. Op de website vinden klanten uit voornamelijk Nederland en België alle producten, krijgen ze gericht advies en kunnen ze direct een aankoop doen. Tuur onderscheidt zich door een goede service, het gebruik van natuurlijke materialen en een lokale, duurzame productie.

'Live chat agents die beschikken over productkennis en inlevingsvermogen'

Gezicht geven

In de online markt voor matrassen is de concurrentie hevig. Kan Tuur een vraag niet beantwoorden, dan is de prospect gevlogen. Dat vraagt om snelle, online service voor websitebezoekers. Live chat is dan ideaal. Daarmee kan de Belgische matrassenfabrikant bezoekers direct verder helpen, waardoor ze eerder een product aanschaffen. "Met live chat willen we ons merk ook een gezicht geven; door klanten persoonlijk te helpen, te adviseren en ze online een echte winkelervaring te bieden", zegt Seppe Hazenbosch, E-commerce Manager bij Tuur. "Bovendien is live chat voor ons een vangnet voor bezorgde klanten en eerstelijns vragen." Daarom ging Tuur op zoek naar een externe live chat-aanbieder met agents die websitebezoekers helpen zoals werknemers van Tuur zouden doen.

Menselijk maatwerk

Tuur zocht niet zozeer een live chat-aanbieder, maar een live chat-partner. Een partij die maatwerk kan bieden binnen en buiten kantoortijden, met live chat agents die beschikken over productkennis en inlevingsvermogen. "Dus geen menselijke chatrobot die een standaardantwoord uit de FAQ-lijst knipt en plakt", zegt Hazenbosch. "Daar lag het probleem bij de vorige live chat-aanbieder. Dan kregen we wel eens de vraag of we met een chatbot werkten, terwijl er toch echt een persoon aan het chatten was." Daarnaast had Tuur nog een belangrijke eis. "We wilden ook in nauw contact staan met de agents, zodat we ze kunnen ondersteunen waar nodig en zij, op hun beurt, onze klanten weer beter kunnen helpen."

Chatservice met korte lijntjes

Digital Customer Care Company voorziet Tuur van live chat service van zeven uur 's ochtends tot twaalf uur 's avonds, tijdens werkdagen en in het weekend. De agents van Digital Customer Care Company gebruiken daarbij een kennisbank met FAQ's die ze continu uitbreiden naar aanleiding van recente chatervaringen. Om de werkwijze van Tuur goed te begrijpen en productkennis op te doen, kregen de agents voorafgaand een kennismakings- en producttraining. Is er een chatvraag die ze niet kunnen beantwoorden?

Dan geven de agents deze via een mobiele chatservice direct door aan een Tuur-medewerker. “De lijntjes met onze chatagents zijn kort. Dus bij een onbeantwoorde chatvraag, krijgen ze meestal binnen enkele minuten antwoord. Ook als we feedback hebben, geven we dat direct aan de agents door,” verduidelijkt Hazenbosch.

Beter bereikbaar

Dankzij live chat van Digital Customer Care Company kan Tuur klanten nu ook tijdens piektijden online te woord staan. “Zondag is voor ons een topdag. Dan zijn onze potentiële klanten het meest actief. Het is heef fijn dat we websitebezoekers ook dan via live chat kunnen helpen”, vertelt Hazenbosch. Een ander voordeel is de tijdswinst voor Tuur-medewerkers die als achtervang fungeren. “Vroeger moesten we veel vragen zelf beantwoorden. Dan had ik elke ochtend tien tot vijftien onbeantwoorde chatvragen in mijn mail waar ik eerst mee aan de slag moest. Met Digital Customer Care Company is dat verleden tijd. Hun agents beantwoorden bijna alle klantvragen direct omdat ze ons bedrijf en producten goed kennen en korte lijntjes met onze mensen hebben voor lastige vragen.”

‘Met live chat geven we ons merk een gezicht’

Met live chat van Digital Customer Care Company kan Tuur het ijzer smeden als het heet is. Hazenbosch: “Websitebezoekers hoeven niet lang meer te wachten op antwoord, maar worden direct geholpen als het contact op zijn warmst is.” Daardoor zijn ze eerder geneigd om een product te kopen. “Digital Customer Care Company verlaagt de aankoopdrempel nog verder door websitebezoekers op het juiste moment een pop-up te tonen met een passende openingsvraag. Om het contact persoonlijker te maken, zien bezoekers een profielfoto van de chat agent.” Al deze verbeteringen vergroten de kans op een conversatie en aankoop. Zo is live chat de sleutel tot succes in een verzadigde markt, waar uitstekende service het verschil maakt tussen een aankoop en een gemiste kans.



Digital Customer Care Company

Klantcase tuur®

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

Uitdaging

Beantwoord vragen van websitebezoekers op een kwalitatieve, persoonlijke manier, ook tijdens de piektijden in de avonduren en het weekend.

Oplossing

Live chat op het moment dat het klantcontact warm is door een dedicated team in het Nederlands, zeven dagen per week van 7.00 tot 0.00 uur.

Voordelen

Betere bereikbaarheid, tevreden klanten en hogere verkoop. Medewerkers van Tuur zijn veel minder tijd kwijt aan de behandeling van onbeantwoorde klantvragen.