



Cardoen zet 10% van de live chat leads om in een verkoop



Digital Customer Care
Company

Cardoen zet 10% van de live chat leads om in een verkoop

Hoe kunnen we meer leads uit websitebezoek halen en tegelijkertijd klanten op een makkelijke, laagdrempelige manier helpen? Met deze vragen in het achterhoofd besloot de Belgische autosupermarkt Cardoen om Digital Customer Care Company in te schakelen. En met succes: sinds de autosupermarkt live chat aanbiedt, is het aantal leads verdubbeld en leidt 10 procent van de leads tot een verkoop.

Cardoen is een autosupermarkt met zestien vestigingen verspreid over België. Particulieren kunnen hier auto's van alle gangbare merken kopen. Hebben ze interesse in een auto? Dan maken ze een afspraak voor een proefrit of reserveren ze het voertuig voor een week. Hierbij blijft ook de prijs gegarandeerd en kunnen ze de auto ophalen in een vestiging naar keuze. Ongeveer 80 procent van het aanbod van Cardoen bestaat uit nieuwe auto's, de overige 20 procent zijn 'jong gebruikte' exemplaren. Dit zijn occasions die jonger zijn dan drie jaar en minder dan 50.000 kilometer op de teller hebben.

'De Digital Customer Care Company -agents pakken dat super op'



Laagdrempelig contact

Cardoen onderscheidt zich van concurrenten door laagdrempelig te zijn. "Veel mensen durven niet zomaar bij een autodealer binnen te stappen. Bij ons als autosupermarkt wel, dat vinden wij de normaalste zaak van de wereld. En dat willen we ook uitstralen", vertelt Annelies Pandelaers, Marketing Manager bij Cardoen. "Dat betekent ook dat wij aanspreekbaar moeten zijn. Bezoekers moeten altijd makkelijk een vraag kunnen stellen, zeker omdat ze een grote aankoop doen." Dat vraagt om laagdrempelige manier van communiceren, waar live chat perfect bij past.

Conversie omhoog

In eerste instantie fungeerde de Cardoen-website vooral als online catalogus, maar de afgelopen jaren is de website een steeds belangrijker verkoopkanaal geworden. Pandelaers: "We merkten dat veel website-bezoekers geen contact opnamen na hun bezoek. En via telefoon en mail kregen we steeds meer vragen over zaken die ook online te vinden zijn: verlieten veel bezoekers soms onze site omdat ze geen antwoord op hun vraag hadden gevonden?" Om deze bezoekers beter van dienst te zijn, besloot Cardoen live chat te gaan inzetten. Eerst pakte de customer service dat op, maar al snel bleek dat zij daar eigenlijk geen tijd voor hadden. "Als de customer service-medewerkers een telefoontje kregen, ging die voor. Bovendien werkten ze niet in de avonden en weekenden, terwijl onze vestigingen dan wel open zijn."



Gewenste tijden, talen en capaciteit

Cardoen schakelde Digital Customer Care Company in om live chat op de website te verzorgen. “We kozen Managed Live Chat van Digital Customer Care Company om dat deze service voldoet aan al onze eisen.

Digital Customer Care Company neemt ons de live chat uit handen: doordeweeks in de avonden tot 1 uur 's nachts en in het weekend. Ze chatten in het Nederlands, Frans en Engels en bieden voldoende capaciteit. Bovendien waren de opstartkosten veel voordeliger dan bij concurrenten”, licht Pandelaers toe.

Cardoen wil dat de externe chat agents zich richting klanten gedragen als eigen medewerkers. “De Digital Customer Care Company-agents pakken dat super op.

Mede omdat ze een dag hebben meegelopen op ons hoofd-kantoor om de sfeer te proeven en te ontdekken op welke toon wij communiceren.”

‘Als autosupermarkt willen we laagdrempelig zijn. Live chat past daar perfect bij’

In de praktijk

‘In welke vestiging kan ik deze auto bezichtigen?’, ‘Hebben jullie dit model ook in het blauw?’ en ‘wat zijn de financieringsmogelijkheden als ik mijn oude auto inruil?’ Klanten kunnen nu op de website van Cardoen terecht met allerlei vragen. Digital Customer Care Company-medewerkers beantwoorden de meeste vragen aan de hand van een kennisbank, waarin ze met een zoekfunctie snel en gericht antwoorden vinden. Bij technische vragen verwijzen ze websitebezoekers door naar de

onderhoudsafdeling van Cardoen. In de chat vragen agents potentiële klanten in ieder geval naar hun naam, adres en telefoonnummer. Deze informatie e-mailen ze naar de salesafdeling van Cardoen, die de leads binnen zes uur opvolgt.

Meer leads van betere kwaliteit

Live chat heeft bij Cardoen geleid tot een verdubbeling van het totaal aantal leads. Pandelaers: “We halen meer leads uit live chat dan uit e-mail. Ondertussen is het aantal leads uit mail maar licht gedaald – dat wordt ruimschoots gecompenseerd door de toename in chatleads.”

De hoeveelheid telefonische leads is gelijk gebleven. Bijkomend voordeel van live chat, is dat de kwaliteit van de leads aanzienlijk is toegenomen. Daardoor mondt maar liefst 10 procent van de leads uit in een verkoop.

“Doordat we vanuit chat uitgebreide contactgegevens krijgen, inclusief telefoonnummer, leveren veel leads ook daadwerkelijk een verkoop op.

Personen die ons hun telefoonnummer geven, overwegen immers serieus om een auto aan te schaffen.”

Met live chat van Digital Customer Care Company voorziet Cardoen klanten van een aanvullende, laagdrempelige service die perfect aansluit op zijn filosofie Pandelaers:

“We zijn er voor klanten wanneer en waar ze ons nodig hebben – en dat is steeds vaker online. Dankzij live chat van Digital Customer Care Company kunnen we onze klanten nu ook op onze website goed, snel en gemakkelijk van dienst zijn.”



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, 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



Uitdaging

Converteer meer websitebezoekers naar leads en beantwoord hun vragen op een laagdrempelige manier die past bij onze bedrijfsfilosofie.

Oplossing

Managed Live Chat in het Nederlands, Frans en Engels. 7 uur 's ochtends tot 1 uur 's nachts, 7 dagen per week.

Voordelen

Verdubbeling van het totaal aantal leads en een betere leadkwaliteit waardoor 10 procent van de leads leidt tot een verkoop.