



fortune

COFFEE

**Fortune Coffee
verdubbelt aantal leads
met Digital Customer Care
Company**



Digital Customer Care
Company

Fortune Coffee verdubbelt aantal leads met Digital Customer Care Company

Persoonlijke aandacht is een van de sterke punten van Fortune Coffee. Dat sluit ook aan bij hun product, want koffie brengt mensen samen en gesprekken op gang. Vanuit dat oogpunt hecht de leverancier veel waarde aan goede, persoonlijke service en aandacht. Met Digital Customer Care Company Fortune Coffee dat qua chats ook voor elkaar gekregen. Het resultaat: zeer tevreden klanten en een verdubbeling van het aantal leads uit live chat.

Met twee vestigingen en ongeveer 30 franchisenemers ontzorgt Fortune Coffee organisaties door heel Nederland in hun warme drankbehoefte.

Met verschillende soorten unieke koffiemelanges en thee, een eigen automatenlijn en vijf jaar lang gratis service en onderhoud. "In tegenstelling tot concullega's werken we niet met meerjarige contracten. Wel krijgen klanten gratis vijf jaar service en onderhoud wanneer ze een automaat bij ons kopen, leasen of huren", zegt Hesli Pepplinkhuizen, Afdelingshoofd Contact Centrum. "Omdat onze klanten niet contractueel aan ons vastzitten, moeten we ze op andere manieren zien te behouden. Bijvoorbeeld met gratis machineonderhoud, één contactpersoon voor alle vragen en goede service via onder andere live chat."

'Authentiek blijven wordt meer gewaardeerd dan een standaard antwoord'

"We werkten met een grote live chat-leverancier die niet de persoonlijke, kwalitatieve dienstverlening kon bieden die past bij onze organisatie", legt Pepplinkhuizen uit. Het contact verliep via verschillende schijven, de chatscripts waren algemeen en er werden veel standaard antwoorden gegeven. "Dat zagen we terug in het aantal leads. Door het script te veranderen en een authentiek gesprek aan te gaan, kon dit in mijn ogen veel beter." Fortune Coffee wilde het met live chat voor websitebezoekers juist laagdrempeliger maken om contact op te nemen. "Live chat moet een opstapje zijn om contact op te nemen. Een middel waarmee we

vertrouwen en een band creëren, zodat we prospects daarna via e-mail of telefonisch verder kunnen helpen."

Een nieuwe chatpartner

Fortune Coffee ging op zoek naar een nieuwe chatpartner. Al na het eerste gesprek met Digital Customer Care Company bleek dat zij wel de vereiste persoonlijke chatservice konden leveren. "Net als wijzelf werkt Digital Customer Care Company met korte lijnen, een compact team en leveren ze maatwerk. In die zin lijken ze veel op ons", licht Pepplinkhuizen toe.

Bovendien kon Fortune Coffee de chatservice uitbesteden. "We hadden behoefte aan mankracht. Ik kan niet twee tot vier mensen continu vrijhouden om zich dedicated met live chat bezig te houden. En dat is wel nodig om een hoog niveau dienstverlening te kunnen leveren, zeker in de piekuren.

Beter bereikbaar

Digital Customer Care Company neemt Fortune Coffee op werkdagen de live chat uit handen van 7.30 tot 23.00 uur. Ook op zaterdag zit het team chat operators paraat om vragen te beantwoorden. "Zo worden we beter bereikbaar; zelf zijn we alleen doordeweeks tijdens kantooruren aanwezig", zegt Pepplinkhuizen. De chat operators van Digital Customer Care Company beantwoorden product gerelateerde vragen. Daarna vragen ze prospects naar hun contactgegevens om teruggebeld of -gemaild te worden voor verdere uitleg. Bij service gerelateerde vragen wordt iemand verwezen naar de Fortune Coffee-adviseur in zijn regio.



Het gesprek aangaan

Fortune Coffee en Digital Customer Care Company hebben live chat op twee manieren persoonlijker gemaakt. Ten eerste door de chat operators volgens een vast script te laten werken, waarbij ze iemand eerst bedanken voor het starten van een chatsessie.

Vervolgens herhalen ze zijn vraag en proberen het achterliggende probleem te ontdekken. Pepplinkhuizen geeft een voorbeeld: "Iemand vraagt of een automaat ook een kanfunctie heeft. In plaats van alleen 'ja' of 'nee' te verkopen, vragen de operators waarom diegene deze functie nodig heeft: will hij bijvoorbeeld ook koffie schenken in een andere ruimte dan waar de automaat staat?" Dat is de basis om het gesprek aan te gaan. Zo krijgen chat operators echt persoonlijk contact, creëren ze vertrouwen en geven prospects eerder hun contactgegevens.

Authentiek

Meer vrijheid voor chat operators – dat is de tweede manier waarop Digital Customer Care Company en Fortune Coffee live chat persoonlijker hebben gemaakt.

In twee coachsessies vertelde Pepplinkhuizen de operators wat hij verwacht: "Het gaat er om dat en dat uitstralen in de communicatie. Je hoeft geen honderden standaardvragen te kunnen beantwo-

orden. Juist niet. Operators hebben binnen een bepaalde bandbreedte de vrijheid om naar eigen inzicht mensen te helpen. Ze moeten vooral authentiek blijven, dat wordt veel meer gewaardeerd dan een standaardantwoord. De slimme operators van Digital Customer Care Company hebben dat uitstekend opgepakt."

'Live chat converteert net zo goed als het contactformulier op onze website'

Met Digital Customer Care Company is het aantal leads uit verdubbeld. Pepplinkhuizen: "Live chat converteert net zo goed als het contactformulier op onze website. Daaraan kan je zien dat dit extra opstapje naar contact werkt." Daarnaast blijft Fortune Coffee de chatservice verbeteren: van elke chat wordt een verslag doorgestuurd en gecheckt. Bij problemen belt het callcenter daar direct achteraan en kan het chatscript meteen worden aangepast. De grote lijn is zichtbaar in de maandelijkse rapportages. "We zien regelmatig positieve reacties in de chatverslagen, bijvoorbeeld dat de operator bedankt wordt voor zijn goede hulp of het prettige gesprek. Een teken dat de service van Digital Customer Care Company inderdaad perfect past bij onze persoonlijke aanpak.



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 leadgeneratie diensten 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



fortune
COFFEE

Uitdaging

Ontlast het eigen personeel, help websitebezoekers op een persoonlijke manier, die past bij de warme uitstraling van Fortune Coffee en genereer zo meer leads uit live chat.

Oplossing

Digital Customer Care Company neemt Fortune Coffee de live chatservice uit handen, doordeweeks van 7.30 tot 23.00 uur en op zaterdagen.

Voordelen

Websitebezoekers met vragen worden beter en persoonlijker geholpen in een natuurlijk live chat-gesprek. Dat resulteert in een verdubbeling van het aantal leads.