



CARMEN
automotive marketing

heeft een team van live chat specialisten, die meetbaar waarde aan úw klantcontact toevoegen.

LIVE CHAT DOOR CARMEN

Live chat is ideaal om bezoekers online te begroeten en hen direct en persoonlijk verder te helpen.

De kans dat een bezoeker na een live chat sessie converteert, is onderzocht* en blijkt tot wel drie keer groter dan van een niet-chattende bezoeker. De persoonlijke, menselijke aandacht in combinatie met snelle responstijden zijn bepalend voor de kracht van chat.

Bron:Acquire.io

In deze tijd, waarin autokopers (zowel particulier als lease) het oriëntatieproces grotendeels online doen, wilt u ook als importeur of dealerbedrijf dáár live zijn om de kansen te benutten. Ook wanneer u al invulling aan chat heeft gegeven is het aan te raden om met een frisse blik eens na te gaan of er stappen dienen te worden gezet in kwaliteit of eenvoud van opvolgen. Of dat er juist kosten bespaard kunnen worden.

CRUCIALE FACTOREN VOOR SUCCESVOL CHATTEN

1. Wees open voor chat

De gemiddelde bezoeker wil niet alleen binnen werktijden chatten, maar ook 's avonds en in het weekend. Eigen onderzoek toont aan dat ruim éénderde van de chatsessies plaatsvindt na 18 uur en in het weekend.

2. De kunst van chatten

Chatten is een vak apart en het is niet gezegd dat getypte berichten, van die verbaal sterke autoverkoper, even goed overkomen. Sterker nog, het is aan te raden om mensen op specifieke chatvaardigheden te selecteren en te trainen. Denk hierbij aan typevaardigheid, empathisch vermogen, snel kunnen schakelen.

3. Zorg voor concreet resultaat

Elke chat hoort een duidelijke conclusie te bevatten en zal zoveel mogelijk moeten resulteren in een concreet actiepunt. Discipline speelt in de registratie een belangrijke rol, maar ook het nut van goede supervisie betaalt zich hier direct terug.



Naast eigen invulling, kunt u bij de uitvoering van chat ook denken aan (gedeeltelijke = hybride of volledige) uitbesteding.

CARMEN is een 100% automotive contact center en verzorgt sinds enkele jaren, en naar grote tevredenheid, chat voor diverse automotive partijen. Live Chat door CARMEN wordt vormgegeven door een team van specialisten die, onder begeleiding van supervisors, werken vanuit ons klantcontact center. Onze medewerkers zitten bij voorkeur niet op een zolderkamer, wij geloven in de toegevoegde waarde van het werken vanuit een automotive kenniscentrum.

LIVE CHAT DOOR CARMEN DE VOORDELEN

1. Experts in automotive én chatconversaties

CARMEN medewerkers zijn gespecialiseerd in automotive chat contact en gewend aan uitvragen om tot concrete conclusies te komen. Deze mentaliteit in combinatie met hun aansprekende manier van chatten, zorgt voor een meetbare waarde toevoeging aan úw chatconversaties.

2. Eén centraal punt voor alle actiepunten

Concrete chat actiepunten komen standaard in het CARMEN portal* naar voren, waardoor opvolging van chat door uw medewerkers in één moeite meeloopt met actiepunten via andere contactkanalen.

3. Unieke prijs-kwaliteitverhouding

Geleverd door een betrouwbare en ervaren partij waar u met al uw klantcontactwensen terecht kunt.

4. Ruime openingstijden

Via CARMEN automotive kunt u dagelijks en dus ook in het weekend, binnen ruime openingstijden, voor chat bereikbaar zijn.

*In Nederland heeft circa 98% van de dealerbedrijven toegang tot het CARMEN portal

**HOE KAN IK CARMEN LIVE CHAT
VOOR MIJ LATEN VERZORGEN?**