Sears zet online community in voor klantvragen

07-05-2014 10:43

Winkelketen Sears werkt aan een dienst die klantvragen met één druk op de knop beantwoordt. De service Get Advice werkt middels Shop Your Way. In deze social shopping community geven leden elkaar winkeladvies.

Om gebruik te maken van de dienst gaan klanten naar de Sears-website waar zij via de Get Advice-knop terechtkomen in een chatsessie. Zij typen hun vraag in, waarna de website middels speciale termen naar een voorgeprogrammeerd antwoord zoekt.

Is het antwoord niet voorhanden, dan kunnen de communitymembers antwoord geven. Wanneer zij het antwoord niet weten of het antwoord niet naar wens is, dan krijgt het winkelpersoneel van Sears de vraag te zien.

“Get Advice brengt consumenten op een zo gemakkelijk mogelijke manier in contact met de expertise van onze klanten en het winkelpersoneel”, aldus directeur member experience Leena Munjal. “Het is voor ons een extra mogelijkheid om offline en online winkelen samen te brengen.”