# Online chat in fysieke winkel

12-08-2014 00:00

Consumenten kunnen met TouchStore via hun smartphone chatten met de klantenservice terwijl ze in een winkel zijn. Dat moet de afstand tussen de winkel en hun online klantenservice verkleinen, aldus ontwikkelaar TouchCommerce.

Door een qr-code te scannen of een bericht te sturen naar een telefoonnummer komen klanten op de winkelvloer in contact met de online klantenservice. Zij krijgen daar de vraag of zij meer informatie over een specifiek product wensen te ontvangen op hun mobiel, of dat zij de chatsessie voort willen zetten.

Aan de andere kant van de lijn heeft de winkelmedewerker inzicht in de aankoophistorie van de klant. Doordat zij in contact staan met de smartphone van de klant kunnen zij hen direct voorzien van extra informatie, video’s, kortingscoupons en gebruikersreviews. De oplossing houdt volgens TouchCommerce de shoppers binnenboord die hun smartphone eerder gebruikten om naar aanbiedingen bij de concurrent te zoeken.