

Vijf voorbeelden van het nieuwe klessebessen

29-01-2015 13:16

Vroeger moesten klanten voor een vraag naar de winkel. Later konden ze per telefoon of zelfs e-mail contact opnemen met de klantenservice, of proberen hun vraag aan een virtuele medewerker te stellen. Sinds dit decennium stromen de vragen (lees: klachten) ook binnen via social media. What's next? De chat, zo lijkt het.

De chatfunctie wordt al langer ingezet door veelal kleinere retailers. Zo noemde oprichter Jeroen Slokker van Rozenkelim.nl de chatfunctie van Olark vorig jaar in EtailTrends al een unique selling point van zijn webwinkel. "Vragen die binnenkomen beantwoord ik direct. Daar kan een woonwinkel, die alleen van negen tot zes open is, niet tegenop."

Coolblue

Een voorbeeld van een woonwinkel is er inderdaad nog niet, maar twee grote Nederlandse retailers lieten onlangs al weten in te gaan zetten op chat. Coolblue introduceerde begin deze maand vol trots 'appen met Hugo'. Hugo is één van de productspecialisten van de klantenservice, die zeven dagen per week tot middernacht beschikbaar zijn per WhatsApp. De test start klein: bij discussies of vragen op Twitter of Facebook die naar de privékanalen gehaald worden, krijgt de klant de keuze om verder te praten via de populaire chatapplicatie. Als het aanslaat gaat Coolblue deze mogelijkheid verder ontwikkelen.

Oger

Kort na Coolblue maakte Oger bekend ook te gaan chatten met zijn klanten. Daarvoor wordt niet de klantenservice, maar het personeel in de winkel ingezet. Wanneer klanten vaker en langer in de webshop van het modemerken komen wordt er automatisch een tekstchat met een persoonlijk adviseur in de winkel geopend, met de mogelijkheid om een videochatsessie te starten. De adviseur staat in de winkel klaar om de klant realtime kledingstukken, kleuren en accessoires te tonen en persoonlijk advies te geven. Maar moeten klanten in de winkel dan wachten tot ze aan de beurt zijn? Inderdaad, laat ontwikkelaar HidashHi weten. "Het kan soms zo zijn dat je even moet wachten tot de adviseurs tijd voor je hebben." Al probeert de mannenmodeketen dat uiteraard te voorkomen door meer personeel in te zetten tijdens piektijden. Alles met het doel om de online en fysieke klant dezelfde winkelervaring te bieden in dit omnichannel tijdperk.

Lokaal

Niet alle retailers zullen tijd willen vrijmaken om met hun online klanten te chatten. Dat beseft ook Path. Dus introduceerde de Amerikaanse startup onlangs zijn chatdienst Talk voor lokale winkels. Daardoor hoeven consumenten niet langer lastige telefoontjes te plegen naar lokale winkels of restaurants om hen een vraag te stellen. Via Foursquare selecteren ze het bedrijf waar ze een reservering willen plaatsen of willen checken of het gewenste product nog op voorraad ligt. Ook wanneer de klant vraagt om de actuele openingstijd kan hij direct een berichtje terug verwachten. Dat berichtje is dan wel afkomstig van het callcenter van Path. Die plegen namelijk dat telefoontje naar de winkel en komen met het antwoord terug bij de gebruiker.

Amsterdam

Selly Amsterdam introduceerde vorig jaar iets soortgelijks om de brug te slaan tussen online en offline winkelen in onze hoofdstad. Zo laat de functie Hengelen gebruikers een vraag stellen aan de pool van winkeliers. Deze wordt eventueel aangevuld met een foto, waarna vragen als 'ik heb morgen een bruiloft en ik zoek nog zo'n soort jurk' bij de juiste winkels terechtkomen. Winkeliers ontvangen de vraag in hun eigen app en kunnen hierop reageren via de chatfunctie.

Speakap

Chatten met klanten is leuk, maar met collega's natuurlijk ook. Daarom hebben tientallen PLUS-ondernemers op eigen initiatief een intern sociaal platform ingevoerd, met als doel medewerkers te betrekken bij de organisatie en om ook voorheen onbereikbare medewerkers te bereiken. Door over te stappen op Speakap zijn de verschillende Whatsapp- en Facebook-groepen verleden tijd. Medewerkers zijn volgens de ontwikkelaar nu niet alleen tijdens, maar ook buiten hun werk betrokken bij de organisatie. Zouden ze dan ook vragen van klanten willen beantwoorden?