

Chatten met de grote jongens: werkt het?

04-08-2015 09:50

Chatten met retailers is niet nieuw. Zeker kleinere retailers zien al langer de meerwaarde van snel contact met klanten. 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.

Daar lijkt nu langzaam verandering in te komen. Zo maakten Coolblue en Oger begin dit jaar bekend te gaan chatten met hun klanten. De veelgeprezen Nederlandse etailer haalde daarvoor discussies op social media naar WhatsApp, waar Oger personeel in de winkel laat videochatten. Jumbo en Gamma voegden zich deze zomer in kort tijdbestek toe aan het rijtje chattende retailers. Een gimmick in komkommertijd, of een serieuze aangelegenheid? RetailWatching neemt de proef op de som.

De digitale vraagbaak van Gamma, datvraagik.nl, is sinds de start van de bouwvak beschikbaar. Klussers kunnen vier weken lang online terecht bij de doe-het-zelfketen met prangende vragen. Met de live chat stelt Gamma in te spelen op de consumentenbehoefte van instant gratification, ook wel het korte wachtloontje. De retailer heeft op de website de meestgestelde vragen op een rijtje gezet en deelt er videos van veelvoorkomende klussen.

Voor advies op maat moet de doe-het-zelfer rekening houden met de openingstijden van de fysieke winkels: van maandag t/m vrijdag van 9 tot 21 uur, op zaterdag van 9 tot 17 uur, en op zondag van 12 tot 17 uur. Maar dan wordt hij wel direct te woord gestaan.



Rob
GAMMA klusadviseur

sluiten X

Hoe kan ik het beste roetvlekken van een witte muur verwijderen?

Hallo, ik ben Rob en ga u helpen met uw klusvraag

Wij hebben hiervoor een special schoonmaakmiddel van HG en Alabastine. Daarna kunt u het beste de muur fixeren alvorens er weer overheen te verven

 Geef uw reactie stuur

Rob is één van de klusadviseurs van Gamma die met een tablet is uitgerust om deze vraag te beantwoorden. Alle vestigingen zijn in een bepaald slot ingedeeld, waardoor de medewerkers weten wanneer ze klaar moeten staan. Het is volgens Thijs van Schothorst van Icemedi, dat meehielp het concept te ontwikkelen, geen chatdienst maar een volwaardige consumentendienst. Een dienst die volgens hem wel beslag legt op de medewerkers. Maar die vinden het te gek om deel uit te maken van een team dat met lef en innovatie een nieuwe standaard neerzet, zegt hij tegenover [Emerce](#).

goed geholpen?



rob

Wij hopen dat u tevreden bent met het klusadvies
en waarderen het als u een beoordeling geeft.
Hoeveel sterren geeft u?



ga verder

[ga verder zonder te beoordelen](#)

Klanten kunnen de antwoorden onder meer delen en beoordelen. Een link naar de webwinkel van de retailer wordt niet gemaakt, ook niet als er naar een specifieke oplossing wordt verwezen.

Hallo Jumbo

Jumbo volgde het voorbeeld van onder meer Coolblue, Oger en Gamma met een eigen barbecueservice. De supermarktketen werkt daarvoor tot eind deze maand samen met Harm Jan Bloem, die bekend schijnt te staan als d  BBQ-man. â€œIk deel als barbecuespecialist graag mijn praktische en verrassende barbecuetips met de klanten van Jumboâ€; zo kondigde hij maandag aan.



Klanten die gebruik willen maken van de service dienen het nummer 06-83942420 toe te voegen aan hun contacten. Wanneer zij vervolgens in een WhatsApp-gesprek de code `€˜BBQ aan€™` sturen, kunnen zij alle barbecuegerelateerde vragen aan een team van experts stellen. Een antwoord laat iets langer op zich wachten, maar is net zo persoonlijk als bij Gamma. Net als bij de doe-het-zelfketen lijkt het nieuwe contactkanaal niet gebruikt te worden voor direct gewin, omdat iedere link naar de supermarkt zelf ontbreekt. Alleen de foto van Harm Jan d'Ä© BBQ-man wordt bijgestaan door het logo van Jumbo.

Uitrollen

De live chatfuncties werken, want klanten krijgen hun antwoord. Maar in hoeverre werkt het ook voor de retailers zelf? Die vraag stellen we aan Coolblue, dat in tegenstelling tot Gamma en Jumbo langer dan een maand chat met klanten. WhatsApp telt immers 9,5 miljoen gebruikers en Coolblue zou Coolblue niet zijn als dat kanaal geen leuke contacten kon opleveren.

`€œ`We merkten dat klanten WhatsApp ontzettend handig vonden voor korte vragen`€`, evalueert een woordvoerder. Daarnaast konden vragen duidelijker geformuleerd

worden, omdat klanten niet langer beperkt zijn door bijvoorbeeld de 140 tekens op Twitter.

â€œHadden ze hulp nodig bij de instelling van een laptop? Dan maakten ze er simpelweg een foto of video van en konden we ze nog sneller helpen.â€

Het resultaat was volgens de woordvoerder een enorm hoge NPS-score. En we weten allemaal dat bij Coolblue alles draait om klanttevredenheid en zelfs op dat cijfer stuurt. â€œDat was voor ons de motivator om dit kanaal verder uit te rollen.â€

Waar Jumbo en Gamma binnen een maand alweer stoppen met het nieuwe kanaal, is WhatsApp bij Coolblue volledig autonoom geworden. Dagelijks worden â€˜ontzettend veel klantenâ€™ via dit kanaal geholpen. â€œHet heeft echt zijn plekje gevonden tussen onze andere contactkanalen.â€ En niet onbelangrijk: Whatsapp heeft als servicekanaal zijn hoge NPS-score weten te behouden.