

Van inspiratie en advies naar directe verkoop in de webshop

Wolke Buijs van Bowerkt zit al een eeuwigheid in het vakgebied van kantoorinrichten. Hij heeft eerst ervaring bij verschillende buitenlandse bedrijven opgedaan in het Verenigd Koninkrijk, Duitsland en Frankrijk. Met die ervaring is hij daarna in Nederland begonnen als importeur. Bowerkt verzorgt het totale pakket van kantoorinrichting, van ontwerp tot realisatie, en is partner van o.a. Assmann, Herman Miller, Viasit, Gotessons en vele andere Europese fabrikanten. In 2010 volgde een switch naar direct sales met een eigen webshop. De fysieke showroom dient daarnaast voor klanten die de producten nog even willen zien en voelen.

Destijd zei men tegen Wolke: 'Dat gaat niet werken, je kan toch geen bureaustoelen online verkopen'. Maar Wolke ging het toch proberen omdat hij vond dat met digitalisering de toegevoegde waarde van de tussenschakel minder werd. Hij merkte ook dat klanten op andere manieren naar producten gingen zoeken, voornamelijk via het internet. Dus wat doe je dan? Dan volg je de wens van de klant en bied je het assortiment online aan. Voor zijn webshop kantoorinrichtingkopen.nl maakt hij al jaren gebruik van de diensten van Bconnect.

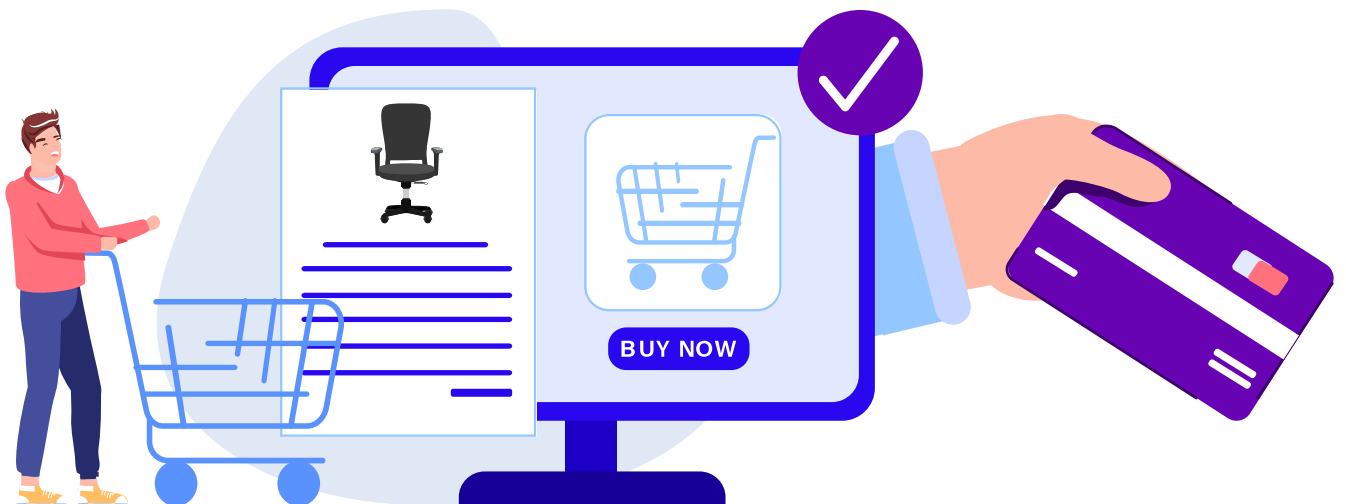


Als de wens van de klant verandert, dan speel je daar op in

In het begin was de strategie gebaseerd op ROPO (Research Online, Purchase Offline), maar Wolke ziet ook dat ondertussen het PO gedeelte staat voor Purchase Online. Omdat daarmee de webshop belangrijker werd zijn ze gaan kijken naar automatisering, zo waren ze de eerste in hun branche met een configurator waarin de klant alle opties, maten en kleuren eenvoudig kan aanpassen. Dit werd gekoppeld aan een 360 graden tour en direct inzicht in de kosten. De klant kan zonder tussenkomst van een verkoper zelf samenstellen en gelijk een prijs zien. Uiteindelijk gebruiksgemak voor de klant. Maar waar keuzes gemaakt moeten worden, komen er ook vragen. Vragen over materialen, specificaties en opties. Wolke ging op zoek naar de beste manier om die vragen te beantwoorden.

“Ik heb toen gekozen voor chat omdat een webshop in feite een digitale winkel is.

In een fysieke winkel ga je naar mensen toe om ze te helpen, dus moet je dat digitaal ook doen. Live chat leek mij de meest gebruiksvriendelijke route met de minste weerstand.”



Als gevolg hiervan heb je klanten die gelijk van een operator antwoord krijgen, waardoor zij online service kunnen verlenen. Zijn de vragen meer complex dan worden ze doorgezet naar een specialist die ze verder helpt. Het gaat om een stukje online beleving. De websitebezoeker doet inspiratie op met een configurator en krijgt ondersteunend advies via chat. Daar wordt er aangestuurd op een directe aankoop. Hiermee is de online verkoop gebruiksvriendelijk, gestroomlijnd en resultaatgericht.

Hoe gaat de samenwerking?

We kennen Bowerkt en Kantoorinrichtingkopen.nl inmiddels heel goed. We weten welke vragen klanten hebben en hoe we die moeten beantwoorden. En als onze operators er kans toe zien dan sturen ze aan op directe verkoop, offerte of afspraak met een specialist.

“De dagelijkse samenwerking is prima. Er zijn weinig onduidelijkheden en het loopt gestroomlijnd. Ook als er nieuwe chat operators zijn die ons nog moeten leren kennen dan wordt dat goed opgepakt door operations. Ik heb eigenlijk zelden vragen.”

De websitebezoeker wil snel een vraag kunnen stellen en dat hoort bij de beleving, aldus Wolke. Mensen onthouden goede service en komen graag terug bij een bedrijf waar ze goede service hebben gekregen. Wat hij van klanten terughoort is dat zij buiten kantooruren en in het weekend hun vraag kwijt kunnen. Dat vinden ze heel prettig, omdat ze er later niet meer over na hoeven te denken; ze krijgen gelijk antwoord.



Hoe is het resultaat?

Een groot deel van de chatgesprekken bestaat uit het beantwoorden van vragen en verlenen van service. Hiermee brengen wij de online ervaring bij Kantoorinrichtingkopen.nl naar een hoger niveau. Maar er is ook een aanzienlijk van de gesprekken dat worden omgezet in directe verkoop, offerteaanvraag of afspraak met een specialist. Dat zijn de resultaten die echt tellen en geld opleveren.

“Ik weet inmiddels dat als we de chat niet zouden hebben, we dan een flink stuk omzet zouden missen. Een vraag kan bij ons gaan over een product van € 500.- maar ook om een complete kantoorinrichting van € 100.000—plus.”



Altijd goed om te horen dat je dienstverlening de klant echt iets oplevert. Daar doen we het voor. Na zes jaar samenwerking twijfelen wij niet aan de resultaten, maar lovende feedback is altijd leuk om te delen met je team en potentiële klanten zoals jij. Als wij vervolgens aan Wolke vragen of hij tevreden is over de samenwerking, is het antwoord kort maar krachtig.

“We werken nu een jaar of 6 samen en heel simpel, ik zou het niet meer willen missen! Het is de toegevoegde waarde voor de online klant die service krijgt en aankopen doet”

Interesse?

Wil je weten of je bij jouw bedrijf vergelijkbare resultaten kan verwachten wanneer je overgaat op live chat? Vraag vrijblijvend een gesprek aan en wij rekenen alles voor je door. Wij werken voor occasionverkoop, dealerholdings en importeurs en nemen al die ervaring graag mee naar jou!

Neem contact met ons op!