

Ruime bereikbaarheid zonder extra inspanning

ALKU specialiseert zich sinds 1990 in de productie en montage van hoogwaardige kunststof kozijnen, deuren, schuifpuien en aanverwante geveltoepassingen. Vanuit hun eigen fabriek in Tilburg bedienen ze met een landelijk netwerk van erkende dealers zowel particuliere als zakelijke klanten. Met een focus op Nederlandse productie, vakmanschap, duurzaamheid en persoonlijke service heeft ALKU een sterke reputatie opgebouwd met een gemiddelde klantwaardering van 8,7 uit 10. De uitdaging lag echter in het optimaliseren van de online klantbeleving en het vergroten van de bereikbaarheid buiten kantoor tijden.

De uitdaging: gemiste kansen buiten kantoor tijden

In een wereld waarin constante bereikbaarheid de norm wordt, merkte ALKU dat kansen verloren gingen. Potentiële klanten bezochten hun website vaak buiten kantoor uren, zoals 's avonds of in het weekend, wanneer er niemand beschikbaar was om vragen te beantwoorden. Klantcontact verliep via formulieren, e-mail en telefoon, wat leidde tot lange reactietijden en minder directe interactie.

Websitebezoekers haakten af zonder contact. De drempel om een formulier in te vullen of te wachten op een reactie was te hoog, wat resulteerde in gemiste verkoopkansen. ALKU zocht naar een oplossing voor directe bereikbaarheid zonder extra teamlast.

"We wilden altijd bereikbaar zijn voor onze (potentiële) klanten en merkten dat we via traditionele kanalen zoals mail en telefoon kansen misten, vooral buiten kantoor tijden."

Jasper Oving - marketing & communicatie ALKU



De oplossing: live chat uitbesteden aan professionals

De keuze viel uiteindelijk op Bconnect en hun Managed Chat service. Hierbij wordt de live chat volledig uitbesteed aan getrainde chat operators die het merk ALKU vertegenwoordigen. Een belangrijk aspect in de keuze voor Bconnect was hun vermogen om de juiste tone of voice te hanteren en de waarden van ALKU uit te dragen.

Het implementatieproces verliep soepel. Na een gedegen kennisoverdracht over de producten, diensten en kernwaarden van ALKU, konden de chat operators snel aan de slag. Dit zorgde ervoor dat ALKU in korte tijd profiteerde van een uitgebreide online bereikbaarheid waarbij bezoekers van 08:00 tot 23:30 hun vragen kunnen stellen, zonder dat het team extra werkdruk ervaarde.

De resultaten: consistente leadgeneratie en sterke klanttevredenheid

De inzet van live chat heeft bij ALKU geleid tot een consistent hoog conversiepercentage, met uitschieters tot boven de 30%. Deze resultaten bevestigen dat bezoekers die via de chat in contact komen met ALKU, doorgaans verder in hun klantreis zijn en meer koopintentie tonen. Daarnaast blijkt de kwaliteit van de gegenereerde leads opvallend hoog. Veel van deze aanvragen worden doorgezet naar het netwerk van Erkend ALKU-dealers, die terugkoppelen dat het gaat om serieuze en relevante aanvragen. Dit bevestigt de commerciële waarde van chat als aanvullend kanaal.

"De leads via Bconnect sluiten goed aan bij onze doelgroep en worden door onze dealers als serieus beoordeeld. Voor ons is het een waardevolle aanvulling op de reguliere instroom."

Jasper Oving - marketing & communicatie ALKU





De ervaring van ALKU

ALKU is bijzonder te spreken over de samenwerking met Bconnect. Niet alleen de toegenomen bereikbaarheid, maar ook de kwaliteit van de interacties wordt gewaardeerd. De chat operators weten de juiste toon te treffen en hebben voldoende productkennis om klanten goed te woord te staan.

"Het is alsof we altijd online zijn, zonder dat het ons extra werk kost."

Jasper Oving - marketing & communicatie ALKU



Deze verruimde beschikbaarheid heeft een positief effect op de klantervaring en vertaalt zich in meer conversies en tevreden klanten. De samenwerking wordt verder gekenmerkt door openheid en flexibiliteit:

"Professioneel, betrokken en flexibel. Ze zijn echt een verlengstuk van ons team."

Dankzij de inzet van managed live chat en het beheer van WhatsApp heeft ALKU niet alleen haar bereikbaarheid verbeterd, maar ook haar conversie vergroot. De resultaten laten zien dat een slimme digitale klantaanpak direct bijdraagt aan conversie, klanttevredenheid en interne efficiëntie.

Interesse?

Benieuwd of jouw bedrijf ook meer leads en een betere klantbeleving kan realiseren met live chat? Wij laten je graag zien wat er mogelijk is. Vraag vrijblijvend een gesprek aan, dan rekenen we alles voor je door. Wij zijn gespecialiseerd in verschillende branches, en nemen al die ervaring graag mee naar jou!

[Neem contact met ons op!](#)

