

A photograph of two women sitting at a table, looking at a laptop screen. The woman on the left is older, with dark hair and freckles, wearing a light green top and a watch. She is smiling broadly. The woman on the right is younger, with long brown hair, wearing a white blouse. She is also smiling. The background is a plain grey wall.

Whitepaper **Meer conversie** halen uit uw website

The **plus** for your company

Whitepaper

Conversie

Het genereren van meer traffic is altijd een belangrijke doelstelling. En terecht, want de laatste decennia hebben laten zien hoe belangrijk het is online aanwezig te zijn.

Toch zijn er nog grote stappen te zetten op het gebied van online service & sales. Bedrijven slagen er in websitebezoekers te genereren, maar het converteren van bezoekers laat vaak te wensen over.

Met een conversiepercentage van 1-3% zijn veel bedrijven al tevreden. De grote vraag is: hoe begeleid ik mijn websitebezoekers zo goed mogelijk naar een aankoop?



Livechat: Luister en praat

Als reactie op lage conversiepercentages onderzoeken bedrijven het surfgedrag van bezoekers. Deze onderzoeken geven soms waardevolle inzichten, maar zijn niet zeer efficiënt.

Waar bezoekers behoefte aan hebben zijn antwoorden op vragen. De manier om mensen op een laagdrempelige en snelle manier te voorzien van deze antwoorden is livechat.

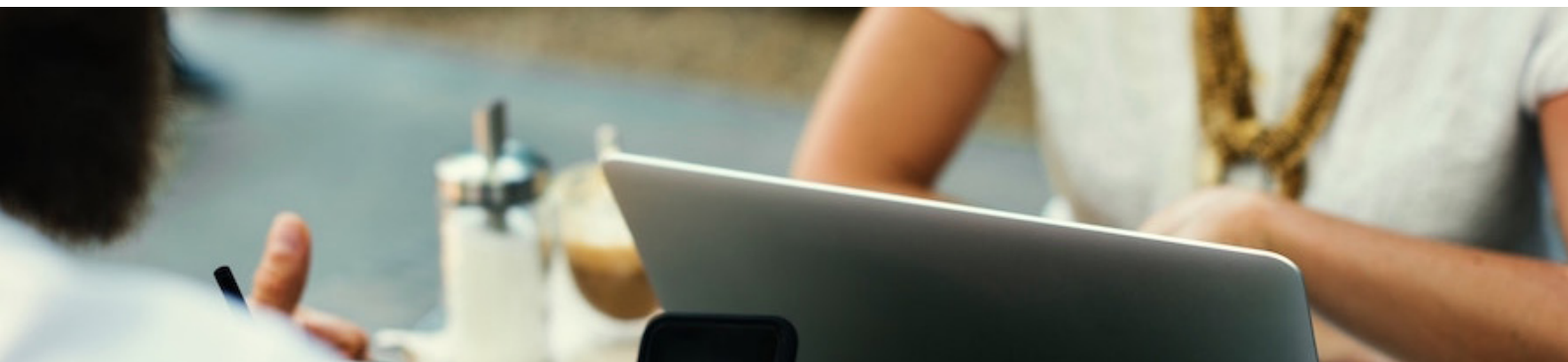
Livechat is te gebruiken via het kanaal waar men op actief is, hierdoor is het gemakkelijk te gebruiken. Ook krijgen bezoekers direct contact waardoor het aankoopproces niet spaak loopt.

Het wegnemen van twijfel en vragen zorgt ervoor dat meer bezoekers de customer journey afmaken.

Onderzoeksresultaten: livechat en conversie

Dat livechat meer conversie realiseert is niet alleen logisch, maar ook bewezen. Enkele grootschalige onderzoeken hebben aangetoond dat wanneer bezoekers chatten ze eerder een aankoop doen en meer uitgeven.

- Onderzoek van Boldchat toont aan dat bezoekers die chatten 2,8 keer eerder converteren en 60% meer uitgeven. Dit maakt bezoekers die chatten 4,5 keer waardevoller dan bezoekers die niet chatten.
- Onderzoek van Userlike toont aan dat chatters 2 tot 5 keer eerder converteren dan bezoekers die niet chatten.
- Forrester geeft aan dat livechat conversie met 20 procent verhoogt.





Conversie

op twee manieren

Door het beantwoorden van vragen en verlenen van pré-salesadvies worden twijfels en bezwaren van bezoekers om niet te kopen weggenomen.

Maar livechat werkt ook conversieverhogend door het binnenhalen van bergen aan informatie. Een chat is niet alleen een mogelijkheid om een klant te helpen, maar ook een manier om erachter te komen wat onduidelijk en belangrijk is.

Deze informatie is waardevol in het verbeteren van de communicatie en informatieverlening naar bezoekers. Livechat zorgt dus voor conversieverhoging bij bezoekers die chatten, maar ook bij bezoekers die niet chatten omdat de website is geoptimaliseerd dankzij de verkregen inzichten.

Converteer

als een fysieke winkel

Een treffende vergelijking die wij vaak trekken is die van een website met een fysieke winkel. Een belangrijke reden waarom veel mensen nog steeds naar de stad gaan om te winkelen, is de service van het winkelpersoneel. Het is dus belangrijk deze service op de website na te bootsen, en dat kan met livechat!

Livechat is de vertaling van de winkelmedewerker naar de website. Nu ligt de conversie in de fysieke winkel tussen de 20 en 30 procent, dat zal moeilijk zijn om te evenaren. De intentie om te kopen is doorgaans een stuk hoger wanneer je naar de stad gaat, dan wanneer een website wordt bezocht. Maar wij kunnen wel stellen dat het een verbetering is van de 1-3% waar menig bedrijf tevreden mee is. Winkelen in een winkel zonder personeel leidt ook tot minder verkoop, waarom zou dat niet gelden voor een online winkel.



Over de **Auteurs**



CEO

Nick Blom is oprichter en eigenaar van LiveChat Service. Door zijn actieve manier van benaderen zorgt hij er voor dat iedere klant binnen no-time optimaal chat inzet. Hierdoor hoeft de klant geen moment te wachten met het verzamelen van extra leads via de website. Optimalisatie van de chat is voor Nick altijd hoofdzaak nummer één.



Marketing Manager

Sietse Busser is Marketing Manager bij LiveChat Service. Vanuit deze rol focust hij veel op geschreven content. Met de whitepapers, artikelen, blogs en als medeauteur van het boek "Livechat: meer dan alleen een contactkanaal", laat hij bedrijven en organisaties de kracht van livechat zo goed mogelijk inzien.

Over **LiveChat Service**

LiveChat Service is een online dienstverlener op het gebied van livechat. Door het inzetten van getrainde chatoperators zorgt LiveChat Service er voor dat zij hun klanten iedere dag helpen aan nieuwe leads en verbeterde service via de website. Via de chat krijgen bezoekers de mogelijkheid vragen te stellen, opmerkingen achter te laten en te converteren. Hierdoor haalt chat de drempel weg om zijn of haar gegevens achter te laten. Het werkt sneller, vriendelijker en makkelijker.

© LiveChat Service B.V.



LiveChat Service
Westblaak 177
3012 JK
Rotterdam
010 307 52 76
info@livechatservice.nl

