



Die Generierung von mehr Traffic ist immer ein wichtiges Ziel. Zu Recht, denn die letzten Jahrzehnte haben gezeigt, wie wichtig es ist online für Kunden da zu sein.

Dennoch ist im Bereich Online-Service & Vertrieb noch viel zu tun. Unternehmen schaffen es Website-Besucher zu generieren, aber die Konversion von Besuchern wird vernachlässigt oder verläuft nicht wie gewünscht.

Bei einer Konversionsrate von 1–3% sind viele Unternehmen bereits zufrieden. Die große Frage ist aber: Wie begleite ich meine Website-Besucher so gut wie möglich zum Kauf?





Livechat: zuhören und reden

Als Reaktion auf niedrige Konversionsraten untersuchen Unternehmen das Surfverhalten der Besucher. Diese Studien liefern manchmal wertvolle Erkenntnisse, sind aber nicht sehr effizient.

Was Besucher brauchen, sind Antworten auf Fragen. Die Art und Weise, Menschen mit diesen Antworten in einer zugänglichen und schnellen Weise zu versorgen, ist Livechat.

Livechat kann über den Kanal, auf dem Sie

Forschungsergebnisse: Live-Chat und Konversion

Dass Livechat mehr Umsatz erzielt, ist nicht nur logisch, sondern auch bewiesen. Einige groß angelegte Studien haben gezeigt, dass wenn Besucher chatten, sie schneller einen Kauf tätigen und mehr

- Untersuchungen von Boldchat zeigen, dass Besucher die chatten 2,8 mal früher konvertieren und 60% mehr ausgeben. Das macht diese Besucher 4,5 mal mehr wert als Besucher, die nicht chatten.
 Userlike research shows that chatters convert 2 to 5 times earlier than visitors who do not chat.
- Eine Studie von Userlike zeigt, dass Chatter 2 bis 5 mal schneller konvertieren als Besucher, die nicht chatten.
- Forrester zeigt, dass Livechat die Konversion um 20 Prozent erhöht.







Konversion

auf zwei Arten

Durch Beantwortung von Fragen und Beratung vor dem Kauf, werden Zweifel und Einwände gegen den Kauf beseitigt.

Der Livechat steigert die Konversion, indem er viele Informationen einbringt. Ein Chat ist nicht nur eine Gelegenheit, einem Kunden zu helfen, sondern auch ein Weg, um herauszufinden, was unklar und wichtig ist.

Diese Informationen sind wertvoll um die Kommunikation und die Information der Besucher zu verbessern. Livechat erhöht somit die Konversionsrate von Besuchern die chatten, aber auch von Besuchern die nicht chatten, weil die Website dank der gewonnenen Erkenntnisse optimiert wurde.

Konvertieren

wie ein echter Laden

Wir vergleichen eine Website mit einem "physischen" Shop.

Ein wichtiger Grund, warum viele Menschen immer noch in Geschäfte oder Einkaufszentren einkaufen, ist der Service der Ladenangestellten. Deshalb ist es wichtig, diesen Service auf der Website darzustellen, und das können Sie mit dem Live-Chat tun!

Livechat ist der Online-Verkäufer und Berater. Die Konversionsrate im physischen Geschäft liegt zwischen 20 und 30 Prozent, da die Kaufabsicht ist in der Regel viel höher ist, wenn man in einen richtigen Laden geht, als wenn eine Website besucht wird. Ein Geschäft ohne Personal macht weniger Umsatz. Wieso sollte dies nicht genauso in einem Online-Shop sein?





Über **die Autoren**



Nick Blom, CEO

Nick Blom ist der Gründer und Inhaber von LiveChat Service. Für Nick steht die Chat-Optimierung immer an erster Stelle. Er sorgt dafür, dass jeder Kunde in kürzester Zeit einen optimalen Chat-Einsatz erhält. Dies bedeutet, dass der Kunde nicht lange warten muss, bevor er mit der Konversion von seinen Kunden anfangen kann.



Sietse Busser, Marketing Manager

Sietse Busser ist Marketing Manager bei LiveChat Service. In seiner Position,legt er einen tiefen Fokus auf schriftliche Inhalte. Mit den Whitepapers, Artikeln, Blogs und als Co-Autor des Buches "Livechat: mehr als nur ein Kontaktkanal" versucht er, Unternehmen und Organisationen die Macht des Livechats so gut wie möglich zu vermitteln.

Über LiveChat Service

LiveChat Service ist ein Online-Dienstleister im Bereich des Live-Chats. Unsere geschulten Chat-Betreiber stellen sicher, dass LiveChat Service ihren Kunden jeden Tag mit neuen Leads hilft und den Service über die Website verbessert. Über den Chat haben die Besucher die Möglichkeit, Fragen zu stellen, Kommentare zu hinterlassen und zu konvertieren. Auf diese Weise entfernt der Chat die Barriere um Daten zu hinterlassen. Mit LiveChat arbeitet man schneller, freundlicher und einfacher.

© LiveChat Service B.V.

LiveChat Service Westblaak 177 3012 KJ Rotterdam

0031 (0)172 7005 44 info@livechatservice.nl





