

Whitepaper
Livechat
en nieuwbouw

The **plus** for your company

Whitepaper **Livechat** en nieuwbouw

De nieuwbouwmarkt

Ongeveer een decennia geleden is de woningmarkt gekelderd. Samen met het vertrouwen van de consument doken de prijzen omlaag. Minder geld op de markt betekende minder ontwikkelaars en minder projecten. Na 2013 keerde het vertrouwen bij consumenten in de woningmarkt terug. Dit toonde zich door een groeiend aantal verkochte nieuwbouwwoningen en door stijgende woningprijzen. Velen zagen dan ook de mogelijkheid om de markt op te gaan – als consument of als ontwikkelaar. Consumenten profiteren van de lage rente, en ontwikkelaars hebben meer en beter betaald werk.

Door het tekort aan woningen, wat naar verwachting nog tot 2030 gaat duren, neemt het aantal nieuwbouwprojecten toe. De laatste jaren is het aantal nieuwbouwwoningen jaarlijks met ruim 1% toegenomen en de verwachting is dat de groei verder toe gaat nemen.

Zo'n grote hoeveelheid aan woningen betekent ook een grote hoeveelheid aan potentiële consumenten. Die wil je als bedrijf zowel goed te woord staan als goed beheren. Traditionele methoden als telefonie en e-mail zijn hiervoor niet de meest efficiënte methodes.



Op **Livechat** kan je bouwen

- **De groeiende markt te woord staan**

Door toenemende interesse in de woningmarkt en de markt voor nieuwbouw zullen de websites van relevante bedrijven meer traffic gaan genereren. Meer en meer mensen zullen behoefte hebben aan contact en antwoord op hun vragen. Een livechat is een gebruiksvriendelijk middel om de groei in klantcontact bij te houden. Doordat chatoperators meerdere klanten tegelijkertijd kunnen helpen is livechat zeer efficiënt en in staat extra klantcontact op te vangen.

Een bijkomend voordeel van livechat is dat het aantal inbound telefoontjes en e-mails wordt verminderd. Bovendien worden eerste- en tweedelijns vragen door voorgeprogrammeerde antwoorden sneller en efficiënter beantwoordt. Hierdoor bespaart zowel de consument als jouw medewerker tijd.

- **Snel en laagdrempelig contact**

In tegenstelling tot e-mail of telefonie, kost een chatgesprek zeer weinig moeite en is de respons zo goed als direct. Een telefoontje wordt vaak gezien als te veel moeite, en antwoord op een mail duurt meestal lang. Mensen hebben echter nog steeds graag contact met een bedrijf waarmee ze in zee willen gaan – vooral bij grote aankopen zoals auto's of huizen. Livechat biedt hierin uitkomst door middel van snel en laagdrempelig contact. Door het aanbieden van snel en gemakkelijk contact vergroot je de kans dat geïnteresseerden contact opnemen en geïnteresseerd blijven.



- **Wees bereikbaar op het juiste moment**

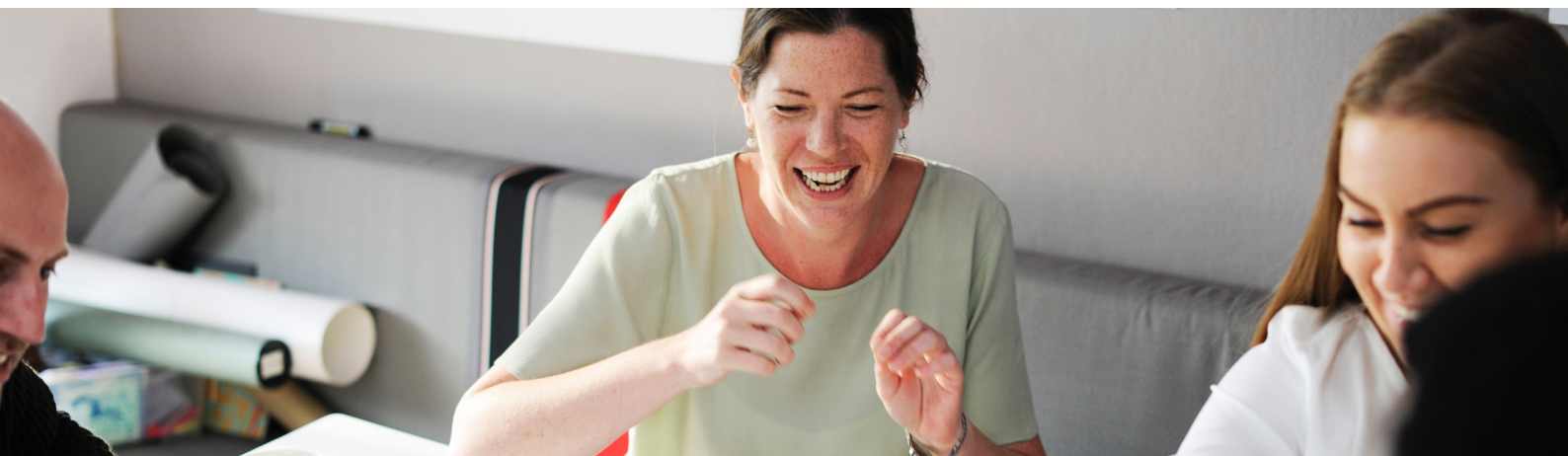
Ook op het vlak van bereikbaarheid sluiten livechat en nieuwbouwprojecten goed op elkaar aan. Het zoeken van een woning wordt vaak in de vrije tijd gedaan, 's avonds en in het weekend. Dit zijn de momenten dat de gemiddelde projectontwikkelaar niet bereikbaar is. Door het aanbieden van livechat biedt je een meerwaarde voor potentiële klanten omdat je ze ook buiten kantooruren kunt helpen met het beantwoorden van vragen. Zo onderscheid je jezelf van de concurrentie!

- **Leadgeneratie en conversieverhoging**

Ook voor de ontwikkelaar is een nieuwbouwproject een grote investering. Livechat biedt projectontwikkelaars een stuk zekerheid door leads te genereren en conversie te verhogen. Leadgeneratie vindt plaats door bezoekers op adequate wijze van informatie te voorzien. Daarnaast tonen verschillende onderzoeken aan dat de conversie van een website door middel van livechat kan worden verdrievoudigd. Er wordt contact gecreëerd met website bezoekers die anders zelf rondkijken op de website. Contact maakt het mogelijk bezoekers te begeleiden in het keuzeproces en te voorzien van alle benodigde informatie. De klant is blij dat er iemand hem direct te woord staat; die persoonlijke connectie en ~~direct~~ informatievoorziening leidt tot een grotere bereidheid om te converteren of contactgegevens achter te laten. Dat betekent meer zekerheid voor jou en voor je klant.

- **Onderscheid en verbind met livechat**

Mede dankzij het internet is het lastiger geworden om je te onderscheiden en is het gemakkelijker geworden voor de klant om verschillende projecten te bekijken. Met meer dan tweeduizend nieuwbouwprojecten is er keuze genoeg voor de klant. Vooral online kan een potentiële klant de ene minuut op jouw website kijken en de daaropvolgende minuut kijken op de website van je concurrentie. De website die er meer uitspringt, en vooral de website die in de klant meer vertrouwen en connectie creëert, zal de voorkeur krijgen. Het is dus de bedoeling dat jouw website dat gaat doen. Aangezien livechat nog relatief weinig wordt geïmplementeerd in de woningmarkt heb je nu de kans om een grote voorsprong te krijgen op de concurrentie. Met livechat onderscheid je je van concurrenten én creëer je verbinding met klanten.



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

