

A woman with short brown hair and glasses, wearing a floral dress, is standing in a library. She is reaching up with both hands to a high shelf to touch a book. The shelves are filled with books, and the background is slightly blurred, emphasizing the woman and her action.

Whitepaper
Livechat
en opleidingen/
cursussen

The **plus** for your company

Whitepaper **Livechat** en opleidingen/cursussen

De cijfers

Onderzoek van het CBS naar sociaaleconomische trends toont aan dat in 2014 18% van de 25- tot 65-jarigen in Nederland een opleiding of cursus deed. Hiermee behoort Nederland tot de best presterende landen wat betreft leven lang leren (LLL). Het aantal mensen dat na het 25ste levensjaar een opleiding of cursus doet is voornamelijk tussen de 25 en 35 jaar oud, man en hoger opgeleid.

Livechat: de manier om te onderscheiden

Met de opkomst van digitale cursussen is de drempel om een cursus te doen verlaagd. Ook de noodzaak om als werknemer te blijven ontwikkelen draagt bij aan de vraag naar cursussen en opleidingen. Het aanbod van cursussen en opleidingen neemt toe, waardoor het steeds belangrijker wordt om je te onderscheiden als aanbieder. Een trend die hierdoor in gang is gezet is het steeds beter voorzien in informatie en tonen van kwaliteit. Met name online wordt er alles aan gedaan bezoekers en klanten zo goed mogelijk te helpen. Steeds meer aanbieders kiezen daarom voor een chat mogelijkheid waarmee ze contactopname vergemakkelijken.



Waarom zou u als aanbieder van opleidingen en cursussen een **livechat** op uw website moeten aanbieden?

- **Livechat houdt oriënterende bezoekers vast**

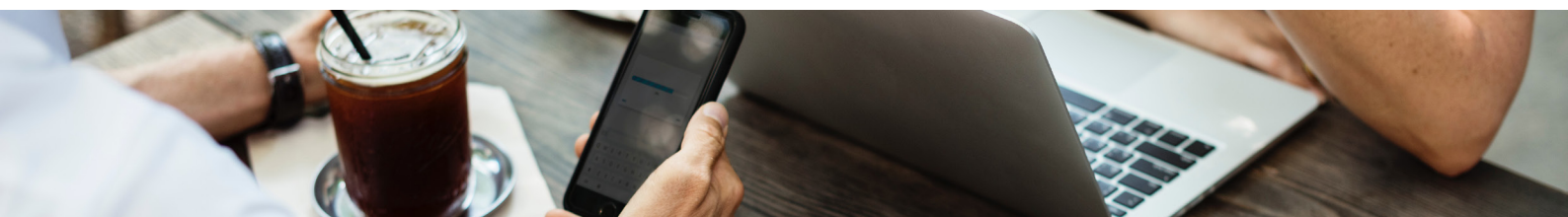
Een probleem waar veel bedrijven mee kampen is dat website bezoekers niet de gewenste informatie vinden en daardoor de website verlaten. Met name wanneer de website dient als informatiebron aan het begin van het oriëntatieproces is het belangrijk bezoekers zo goed mogelijk te helpen en te begeleiden. Bij aanbieders van cursussen en opleidingen dient de website voornamelijk als bron van informatie tijdens de oriëntatie. Hier komen bezoekers met interesse in een bepaalde opleiding die informatie willen over de kosten, de lengte van de cursus/opleiding, wat is inbegrepen in het prijzenpakket, is de les in een groep/privé/online en of er een bepaalde opleiding vereist is.

Deze situatie is anders dan bij mensen die een makelaar zoeken, die hebben al besloten dat ze gaan verkopen/kopen. In de situatie van cursussen en opleidingen is contact waardevol omdat het je de mogelijkheid geeft mensen over de streep te trekken. Niet door een verkooppraatje te voeren via de livechat, maar door mensen op een vriendelijke wijze van alle benodigde informatie te voorzien. Niet alleen verschaft je informatie op een gemakkelijke en snelle manier, je creëert ook vertrouwen. Het zijn deze eigenschappen die ervoor zorgen dat bezoekers niet verder zoeken, maar bij jou terugkeren.

- **Snel en laagdrempelig contact**

Om website bezoekers te converteren naar een inschrijving is het belangrijk om informatie zo snel en helder mogelijk bij de bezoeker te krijgen. Laagdrempelig contact middels een chat draagt hieraan bij omdat vragen gemakkelijk kunnen worden gesteld. Bezoekers zoeken niet eindeloos, maar kunnen contact opnemen op ieder moment dat ze willen. Bezoekers worden geïnformeerd en raken geïnteresseerd, hierdoor daalt het verlatingspercentage op uw website.

Dit is de theorie achter de conversie van livechat, maar ook in de praktijk laat livechat zien conversie te verhogen. Onderzoek van Boldchat toont aan dat bezoekers die chatten 2.8 keer eerder converteren dan bezoekers die niet chatten. In het onderzoek van Userlike converteren chatters 3 tot 5 keer eerder en volgens Forrester Research stijgt de conversie tussen de 30 en 50 procent. Door het gebruik van livechat haalt u dus meer uit uw traffic!



- **Help bezoekers met laagdrempelig contact**

Bij chats die wij doen voor cursus- en opleiding aanbieders valt het op dat er veel dezelfde soort vragen binnenkomen. Blijkbaar is de informatie moeilijk te vinden of zoeken mensen niet goed. Wat zijn de kosten? Zijn het groepslessen? Heb ik een opleiding nodig? Het zijn het soort vragen waar mensen niet voor bellen of een e-mail schrijven, die drempel is te hoog. Maar een chatgesprek is laagdrempelig, anoniem en snel. De toegevoegde waarde die livechat op deze manier creëert is dat er contact wordt gelegd met bezoekers die je anders niet zou spreken. Aangezien bezoekers die chatten eerder converteren, en de livechat ook voor meer contact zorgt stijgt de waarde van iedere website bezoeker.

Het feit dat er veel dezelfde soort vragen binnenkomen draagt bij aan de kwaliteit van de chat. Aan de hand van voorgeprogrammeerde en geoptimaliseerde antwoorden kun je bezoekers snel en duidelijk voorzien van antwoorden. Je wilt immers niet 40 keer per dag uittypen wat de kosten per cursus zijn. Een snelle reactie verhoogt de klantbeleving van de gebruiker waardoor de kans op conversie toeneemt.

- **Voornamelijk jonge afnemers van cursussen en opleidingen**

Het onderzoek van het CBS toont aan dat het aantal jongeren dat een cursus of opleiding doet het hoogst is. Dit is tevens de doelgroep die het meest positief tegenover het gebruik van een livechat staat. Dit is terug te zien in klanttevredenheidsonderzoeken en het gebruik van livechat. Kortom, met livechat speel je in op een doelgroep die aansluit bij jouw product(en) en die alleen maar groter gaat worden.



Over de **Auteurs**



Nick Blom, 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.



Sietse Busser, Content marketer

Sietse Busser is content marketer bij LiveChat Service. Hij is de schrijver van de whitepapers, artikelen, blogs en medeauteur van het boek “Livechat: meer dan alleen een contactkanaal”. Met de content die hij schrijft probeert hij bedrijven en organisaties de kracht van livechat zo goed mogelijk te laten 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
Delftsestraat 11-15
3013 AB
Rotterdam
010 307 52 76
info@livechatservice.nl

