

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. In 2017 is die stijgende lijn nog steeds aanwezig.

Het eerste kwartaal van 2017 telde een totaal van 7.800 verkochte nieuwbouwwoningen. Vergeleken met het eerste kwartaal van 2016 is dat een groei van 14%. In mei 2017 waren de koopwoningen 7,8% duurder dan in mei het jaar ervoor. Ook het aantal nieuwbouwprojecten neemt toe. Met 2.171 nieuwbouwprojecten wordt de komende jaren aan bijna 200.000 woningen gewerkt.

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 aantrekken. Meer en meer mensen zullen behoefte hebben aan contact en antwoord op hun vragen. Een livechat is de makkelijkste manier 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 sneller verwerkt omdat voorgeprogrammeerde antwoorden deze snel kunnen beantwoorden. 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.

- **Geef mogelijkheid op wanneer de klant dat wilt**

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 en 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 websitebezoekers 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. 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 competitie. 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.

Case



