

## Live Chat Transcripts Automotive

De chat operators van Web1on1 voeren dagelijks honderden chats en maken zo van een toevallig contact een zinvolle interactie. Om een indruk te krijgen hoe een service- of verkoopgerichte chat verloopt, geven we je enkele voorbeelden.

### 1. Hoe ontstaat een (voorkeurs-)relatie tussen de websitebezoeker en de autodealer? Wat begint met een klacht, wordt uiteindelijk een warme lead...

Web1on1 Chat Operator (Jules)	Websitebezoeker (Kees)
Goedenavond, kan ik je ergens mee van dienst zijn?	Hallo Jules
Goedenavond.	Ja, vorige week hadden we contact over die Volvo met 0 km. Ik heb nog steeds niets gehoord. Hoe zit dat nu?
<b>Dag Kees*</b> , ik lees even ons gesprek terug, moment alstublieft.	Prima Jules!
Ik zie inderdaad dat de auto nog op de website staat en daarnaast ook de vervolg link nog steeds "broken." Ik vind het vervelend om te horen dat er nog geen contact met u over is opgenomen.	
Ik heb dit doorgestuurd naar de vestiging, maar ik kan niet zien wat zij daar vervolgens mee gedaan hebben.	Kan gebeuren, ik hoor graag wat meer over die auto.
Ik begrijp het. Uw emailadres is nog steeds {e-mail adres} neem ik aan?	Andere vraag: Die D5 summum AWD, is dat een auto van een eerste eigenaar? Er is sprake van een aanvullend gratis extra chroompakket, wat is dat?
Ik ga even voor u kijken of ik dit kan vinden, moment alstublieft.	Sorry: adresgegevens zijn inderdaad correct hoor.
Het chrome pakket gaat om de strips om de ramen. Bent u daar nog?	Ja , ik ben er weer.
Het chrome pakket gaat om de strips om de ramen.	OK, helder. De keur is grijs. Even specifiek voor mijn beeldvorming: is dat Oyster Grey?
Ik kan alleen helaas niet inzien of de auto van eerste eigenaar is. Ik heb even gekeken, maar bij mijn omschrijving staat alleen grijs. Ik heb oyster grijs opgezocht en naar mijn mening is dat een iets donkerder.	Volgens mij ook, ik was even benieuwd. Mooie auto overigens, zeker met die AWD.
Zal ik mijn collega vragen u verder over deze auto te informeren en u een aanbod te doen? Of wellicht een proefrit?	Dat is nog even een station te ver. Ik ben zeker geïnteresseerd in een S80, het liefst summum automaat D5. Vraag van mijn kant is wat mijn huidige auto waard is, oftewel wat er bij zou moeten.
Als ik u een paar vragen mag stellen over uw auto en uw telefoonnummer mag noteren, dan stel ik in overleg met mijn collega een waarde indicatie op. Dan kunt u zien wat u eventueel moet bijleggen.	Kom maar op dan.

Deze voorbeeldchat maakt duidelijk dat de operator het initiatief neemt en in staat is de irritatie (bij aanvang) van Kees weg te nemen. Omdat Kees interesse heeft in de inruilwaarde en bereid is zijn telefoonnummer te geven, ontstaat de ideale basis voor

follow-up.

Kees\*: het systeem herkent het IP-adres van Kees en de operator waagt een gokje door de bezoeker direct aan te spreken. Het kan natuurlijk voorkomen dat iemand anders achter Kees zijn toetsenbord zit. Het effect echter is enorm.

## 2. Van Live Chat naar een gericht showroom bezoek

Web1on1 Chat Operator (Michiel)	Websitebezoeker (André)
(Deze chat loopt al een aantal minuten)	
Wij doen zeker aan inruil. Had u al een auto uit ons aanbod op het oog	met andere woorden ,heb je wat leuks staan voor mij ,nee geen voorkeur
Heeft u een voorkeur voor een "vanaf bouwjaar". Maximale kilometerstand?	rond 2000 2001
En qua brandstof?	benzine
Bent u op zoek naar een auto met een ruime kofferbak, 5-deurs, of een slag kleiner(3-deurs)?	3 deurs
En heeft u een maximale prijs in gedachten? Of is dat afhankelijk van de inruilwaarde?	ja correct
Heeft u al een inruilwaarde voor uw Focus? Ik zou u daar mee kunnen helpen.	evt prijs zonder wagen, bod ge had van 900 euro, vertond wel wat mankementen, maar bod 900 euro staat
Zal ik u helpen met een waardeindicatie? Dan kunnen we u vervolgens ook beter helpen met het zoeken naar een andere auto.	oke
Over uw auto, wat is het kenteken?	{André geeft kenteken}
Ford Focus Wagon 1.6i, heeft u de Ambiente, Ghia of Trend uitvoering/	al sla je me dood
Haha, goed maakt in eerste instantie ook niet heel veel uit. Wat is de kilometerstand en de kleur?	220000 blauw
Heeft de auto extra opties?	airbags elec ramen
...	wielen
Hoe bedoelt u wielen?	nee geintje,dat was het
Haha oke. Wat voor "mankementen" heeft de auto	hij stotterd een beetje
Kunt u iets specifiekier zijn?	nee,geen verstand van,ben net bij {bedrijfsnaam} in {plaatsnaam} geweest en die gaven 900 euro voor mijn wagen. dus kijk of zin heeft bij jullie met of zonder inruil
Ik begrijp het. De inruilwaarde is in overleg met mijn collega. Hij zal u hier over informeren. Ik zal hem ook vragen te zoeken naar een auto die aan uw wensen voldoet. Hoe kan hij u het beste bereiken?	ben dadelijk in de omgeving,misschien rijd ik wel even langs
Wij zijn vandaag nog tot 20:00 open...	1 vraag nog hebben jullie wagens staan met apk er al op?
Als u langs komt met de auto kunnen wij een exactere waardebepaling doen. Een aantal auto's in ons aanbod hebben zeker nog APK, alleen kan ik niet exact zien welke. Maar bij eventuele aanschaf wordt er ook altijd een APK-keuring gedaan.	oke,duidelijk. bedankt en ,tot zo

Graag gedaan en mijn collega's van de showroom  
staan graag voor u klaar

Aan de antwoorden van André tijdens deze chat is goed te zien hoe gemakkelijk en laagdrempelig het contact verloopt. Opnieuw is de vraag naar de inruilwaarde een overduidelijk koopsignaal en in dit geval leidt het tot showroombezoek.

### 3. Het promoten van de actie-website

Web1on1 Chat Operator (Stefan)	Websitebezoeker (Jacolien)
(De chat loopt al enige minuten)	
	als ik een diesel neem, wordt het waarschijnlijk toch een nieuwe renault twingo denk ik
Wij hebben meerdere Twingo's in ons aanbod. Deze vindt u onder het tabje "nieuw op voorraad"	ik ga kijken!
Wij hebben ook een actiesite, {webadres komt als hyperlink in beeld}	dit is zeker een leuke actie
U kunt altijd een vrijblijvende offerte aanvragen voor een leuk aanbod	heb ik zojuist gedaan maar zal maar eens langsrijden voor een goede inruilprijs, hier schrok ik wel van
De online module voor een waarde indicatie is inderdaad wel vrij algemeen. Voor een exactere waarde moeten wij de auto inderdaad eerst zien.	we rijden morgen even langs! bedankt voor de info van de actie!
Graag gedaan en mijn collega's van de vestiging staan graag voor u klaar!	

Het invoegen van de hyperlink naar de speciale actiesite brengt direct positief resultaat. Over de (door de website gegenereerde) theoretische inruilwaarde ontstaat een negatieve houding. Gelukkig weet operator Stefan dat weer om te zetten in een positieve actie: om langs de showroom te gaan. De opdrachtgever leert vervolgens uit deze chat dat het gebruiken van de module om een benadering van een inruilwaarde te geven, eerder negatief, dan positief werkt.

#### 4. "Zonder persoonlijk contact verkoop je niets"\*

Web1on1 Chat Operator (Lisette)	Websitebezoeker (Daan)
Goedenavond Daan, kan ik u ergens mee helpen?	nieuwe service ofzo?
Deze chatfunctie is al enkele maanden online om onze bezoekers en klanten meer service te bieden.	ik heb een vraag, die zwarte polo 1.4 16v uit 2001 was is daarvan de netto prijs zo meenemen, of gaat u daar niet over
Daar gaat mijn collega van de showroom over. Zal ik hem vragen u een aanbod te doen?	ja dat is ok, ik heb eventueel ook nog inruil, alleen weet ik niet of dat wel zo zinvol is voor beide partijen
Dan verandert de prijs natuurlijk. Wat voor auto heeft u?	het is een rode polo 1.4 uit {jaartal} met 220.000 km
Zal ik u helpen met een waarde indicatie?	dat zou al helpen ja
Over uw auto, wat is het kenteken?	{kenteken}
Heeft de auto extra opties?	wat is extra, volgens mij is alles gewoon standaard, auto loopt goed, 1 manco het raam (slinger) linksvoor gaat een beetje stroef, voor de rest is de auto in orde
Extra is meer of u er zelf opties heeft aangebracht. Bijvoorbeeld trekhaak/velgen/autoradio.	autoradio wel, verder geheel origineel, niet zo spannend
Heeft de auto schade?	achterbumper wat deukjes/parkeerschade voor zover ik weet
Dank u wel voor de informatie. De inruilwaarde is in overleg met mijn collega. Hij zal u een goed aanbod doen voor de Polo met inruil van uw huidige Polo. Hoe kan hij u het beste bereiken?	doe maar een aanbod zonder inruil en een aanbod met inruil, leveren jullie de auto `s normaal ook af met een beurt en garantie? zit dat bij de vraagprijs van de auto in bedoel ik, en op internet staat dat er airco op zit ??
Wij bieden verschillende garantiepakketten aan. Die vindt u onder het kopje garantie. Dat is dus exclusief. De auto wordt wel gecheckt. Maar daar zal mijn collega u verder over informeren.	laat hem maar even mailen naar {e-mailadres}, hoever ligt {plaatsnaam} van {vestiging dealer}
{Vestiging} ligt vlakbij Dordrecht en 130km van {plaatsnaam}. Zou ik er ook een telefoonnummer bij mogen noteren? Mijn collega zal u een aanbod doen en dan kunt u bepalen of u daarvoor langs wilt komen, het ligt niet om de hoek :-)	laat hem maar morgen maar even bellen naar {mobiel nummer}
Ik ga het voor u doorgeven.	als het een nette auto is en de prijs is goed dan kom ik op korte termijn langs.
Ik hoop dat mijn collega van de vestiging en u iets moois voor elkaar kunnen betekenen.	ik hoor het wel fijne avond nog groeten

De verbazing over Live Chat als supersnelle online service kan groot zijn, maar de gewenning gaat snel! Websitebezoeker Daan is geïnteresseerd genoeg om een telefoonnummer te geven. Daar stuurt de operator op aan, want het kunnen opvolgen van een warm gemaakte lead is waar het bij autoverkoop om draait. "Zonder persoonlijk contact verkoop je niets," is dan ook de uitspraak van Christian van Oord (Automobielbedrijf Van Oord).

## 5. Een antwoord is zo maar een fout antwoord

Web1on1 Chat Operator (Jules)	Websitebezoeker (Leon)
	wat is de uiterste prijs voor de alfa romeo spider
Goedenavond, met wie heb ik het genoegen?	hoi met Leon
Hallo Leon, u heeft interesse in de Spider?	ja
Wilt u bij eventuele aanschaf ook een auto inruilen?	ja een peugeot 205 cabrio bouwjaar {bouwjaar}, groen
Wij doen ook aan inruil. Zal ik u helpen met een waardebeoordeling? Dan weet u wat u bij moet betalen.	ja, prima

In commerciële communicatie gaat het om 'afsluiten', ofwel het komen tot een (verkoop) afspraak. De verleiding de eerste vraag van Leon te beantwoorden kan groot zijn, maar is niet handig. Want, ieder antwoord dat je geeft kan fout zijn. De operator besluit eerst de lead verder te kwalificeren en peilt de interesse. Door over te stappen op de mogelijkheid tot inruil wordt het noemen van de 'uiterste prijs' vermeden. Bovendien gaat de operator daarmee in op de achterliggende vraag: namelijk, hoeveel zal Leon moeten bijbetalen voor de Spider.

## 6. De warme handdruk: laat zien dat je het begrijpt en leef mee

Web1on1 Chat Operator (Michiel)	Websitebezoeker (Katya)
	Met Katya, we hebben een probleem met het vinden van de juiste spanrol voor een Espace v6 24v uit 1999. De spanrol die wordt geleverd is niet de spanrol die is gemonteerd. Graag uw hulp
Goedenavond Katya. Wat is het kenteken van uw Espace?	ook goedenavond! {kenteken}
Als ik het goed begrijp heeft u een spanrol geleverd gekregen maar die past niet?	Dat is correct
Heeft u die bij één van onze vestigingen besteld?	Nee, maar we hopen dat jullie een juiste spanrol kunnen leveren. De garagehouder heeft deze na zoeken nog niet kunnen vinden. Onze auto ligt uit elkaar en we willen er graag weer mee rijden, want hij bevat al jaren heel goed!
Heeft u die bij één van onze vestigingen besteld?	
Ik ontvang uw antwoord nu pas. En bij welke vestiging zou u deze spanrol eventueel willen aanschaffen? Dan ga ik het voor u navragen.	{Plaatsnaam}
Ik ga mijn collega van de vestiging dit navragen. Deze zal dan zo spoedig mogelijk contact met u opnemen en hopelijk een oplossing bieden, zodat u weer plezier van uw auto kunt beleven. Zou ik daarvoor uw e-mailadres en telefoonnummer mogen noteren?	Jawel, {voor en achternaam}, {mobiel nummer}, {e-mailadres}
Dank u wel. Ik zal mijn collega er zo snel mogelijk met aan het werk zetten.	Wil eventueel morgen zelf ook wel contact opnemen, want we hebben wat haast ... we missen het vervoer . Ook kan ik de spanrol eventueel even meenemen naar de vestiging
Dat is wellicht inderdaad nog een snellere oplossing. Ons telefoonnummer is {tel.nr.}. En de werkplaats is vanaf 07:30 geopend, dus u kunt dan al bellen.	Ik zal contact opnemen met de werkplaats morgen vroeg en vragen hoe we tot een oplossing kunnen komen.
Ik hoop dat er snel een oplossing geboden kan worden. Wij bieden ook mogelijkheden tot vervangend vervoer mocht u urgent een auto nodig hebben. Mijn collega zal dat morgen als u hem belt dan wel toelichten.	Dank voor u bericht en informatie. Stuur u deze chat door naar de vestiging in Nijmegen? vriendelijke groet

Deze websitebezoeker heeft een specifiek probleem. De operator zorgt er eerst voor dat het duidelijk is dat hij over hetzelfde praat als de bezoeker. Zo voelt de bezoeker zich begrepen. Vervolgens achterhaalt de operator de benodigde gegevens om de juiste vestiging in te schakelen en biedt hulp aan in de vorm van vervangend vervoer. De toon en woordkeus van de operator laat zien dat hij met de bezoeker meeleeft.

## Chat Expertise

De voorbeelden van online interactie en het opbouwen van een zinvolle dialoog zijn natuurlijk eindeloos. Voor meer Vastgoed voorbeelden kun je contact opnemen met Theo van der Plaats, [tvdp@web1on1.nl](mailto:tvdp@web1on1.nl)

Web1on1 wil van ieder gevoerde chat leren, bezoekers en opdrachtgevers worden dan ook om feedback gevraagd. En alle Chats worden vastgelegd in een database, wat diepte analyses mogelijk maakt en bouwt zo een unieke expertise op. Meer weten? Volg op onze website de Live Chat Expertise: <http://www.web1on1.nl/chat-expertise/>