

Live Chat Transcripts Vastgoed

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 Live Chat overtuigt, op twee fronten

Web1on1 Chat Operator (David)	Websitebezoeker (Miriam)
	wij zoeken een geschikte makelaar, tbv de verkoop van ons huis.
Goedemorgen.	goedemorgen
U gaat uw woning verkopen, wat spannend.	ja
Heeft u al een waardebeoordeling van uw woning laten doen?	nee nog niet
Graag stuur ik hiervoor een van mijn collega's langs om bij u een geheel vrijblijvende waardebeoordeling te doen.	
Wij vertellen u dan in dit gesprek wat wij denken dat uw woning gaat opbrengen, en hoe wij uw woning zo goed mogelijk in de markt gaan zetten.	dat is prima. want voor ons is de "juiste" makelaar (hoe men de verkoop wil gaan doen) erg belangrijk.
Natuurlijk, dat is volkomen begrijpelijk	kunnen we een afspraak maken?
Als ik uw naam en telefoonnummer mag noteren, dan zal mijn collega u zo spoedig mogelijk bellen om de afspraak te bevestigen.	Miriam uit {plaatsnaam}, ik ben bereikbaar op {telefoonnummer}. Mooi systeem dat chatten via de website!!
Dankuwel voor uw gegevens mevrouw	jij ook bedankt.
Heel fijn dat deze chatfunctie u van dienst heeft kunnen zijn!	ja echt erg goed!
Heeft u wellicht nog een voorkeur voor een dag en/of tijd?	in principe is alle dagen mogelijk, einde van de middag (een uur of 4 bijvb)
Heel flexibel, dat is fijn. Dat zal u zo spoedig mogelijk gebeld worden door mijn collega.	dankjewel
Alvast heel veel succes met de verkoop van uw woning mevrouw	Nogmaals dank, en een fijne dag.
U ook bedankt, en ook een fijne dag.	

Miriam is op zoek naar een makelaar voor de verkoop van haar woning, maar vindt de wijze waarop deze de verkoop ter hand zal nemen belangrijk. Haar kennismaking met Live Chat is een eye-opener. Zelf ervaart ze niet alleen direct de voordelen, maar ze begrijpt ook dat deze service een rol zal spelen zodra haar eigen huis door deze makelaar in verkoop is genomen. Dat zijn twee vliegen in één klap.

2. Over 'rapport', het bouwen van een relatie, alvorens tot zaken over te gaan.

Web1on1 Chat Operator (Eduard)	Websitebezoeker (Henk)
Welkom bij {bedrijfsnaam} makelaars, mijn naam is Eduard. Waarmee kan ik u van dienst zijn?	Hallo,
Goedenavond.	Wij willen graag een afspraak maken voor een vrijblijvend adviesgesprek
Natuurlijk, dat kan! Waar wilt u graag advies over krijgen?	Wij wonen op dit moment in een koopappartement in {plaatsnaam} en zijn ons aan het oriënteren op de woningmarkt
Ah, u bent u aan het oriënteren op een andere woning.	Nu hebben wij een woning gezien waar wij wellicht graag een keer zouden willen kijken. Daarnaast willen wij graag advies over eventuele verkoop van ons huidige appartement
Ik begrijp dat u graag een bezichtigingsafspraak wilt maken en daarnaast een afspraak voor een oriënterend gesprek over de verkoop van uw huidige appartement?	ja dat klopt
Natuurlijk, dat is mogelijk. Welke woning zou u graag willen bezichtigen?	Een woning aan de {straatnaam} in {plaatsnaam}
Ik pak de gegevens er even bij, een moment alstublieft.	
Ah, ik begrijp dat u deze woning graag zou willen bezichtigen met een aankopend makelaar van {naam vestiging makelaarskantoor}	ja dat klopt
Dat is prima. Heeft u wellicht voorkeur voor een dag en/of tijd om deze woning te bezichtigen?	Is het ook mogelijk op zaterdag?
Dat is mogelijk op zaterdag tot 13.00 uur.	7 {maand} om 11.00 uur?
Wij zullen uiteraard proberen naar uw voorkeur te schikken. Wat ik voor u zal doen is een notitie achterlaten voor mijn collega, de aankoopsspecialist. Als ik uw naam en telefoonnummer mag noteren, zal mijn collega morgen contact met u opnemen om de afspraak te bevestigen?	ok dat is prima Mijn naam Henk {achternaam}, {mobiel nummer}
Bedankt voor uw gegevens meneer	U ook bedankt voor uw hulp, wij horen morgen van uw collega
Daarnaast begreep ik dat u een afspraak wilt maken met de verkoopspecialist?	oh ja, voor ons hangt het een samen met het ander
Ah, natuurlijk. Graag stuur ik hiervoor een van mijn collega's langs om bij u een geheel vrijblijvende waardebepaling te doen. Wilt u hiervoor ook alvast een afspraak inplannen?	gaat dat ook via {bedrijfsnaam} makelaars?
Dat is mogelijk. Mijn collega, de verkoopspecialist, kan bij u een geheel vrijblijvende waardebepaling komen doen voor de verkoop van uw appartement.	
Mijn collega vertelt u dan wat hij denkt dat uw appartement gaat opbrengen, en hoe hij uw woning	Wij willen graag eerst de andere woning bekijken alvorens wij de mogelijkheden willen bekijken van

zo goed mogelijk in de markt gaat zetten.	de verkoop van ons appartement.
Dat is natuurlijk geen probleem.	Helemaal goed dan wachten wij morgen het telefoontje van uw collega af.
Dan zal ik voor u een terugbelnotitie achterlaten bij de aankoopsspecialist.	dank u wel tot ziens!
Alvast veel succes gewenst met de bezichtiging!	

Deze chat verloopt langs voorgenomen stappen: pas als de operator een goed begrip heeft van de wensen van de klant, kan hulp geboden worden. Tegelijk worden verkoopkansen in kaart gebracht. Zo komt de operator terug op het gevraagde verkoopadvies en biedt hij aan de verkoopspecialist in te schakelen. Omdat hij zich servicegericht wil opstellen en al een afspraak heeft kunnen plannen, laat hij het initiatief bij de klant en bij het kantoor.

3. Hoewel informatie niet voorhanden is, toch een warme lead genereren

Web1on1 Chat Operator (Eduard)	Websitebezoeker (Harald)
Welkom bij Makelaardij {bedrijfsnaam}, mijn naam is Eduard. Waarmee kan ik u van dienst zijn?	Goedenavond Chat Operator, mijn naam is Harald {achternaam}
Goedenavond meneer.	We kijken op dit moment naar {adres} te {plaats}
Wat leuk dat u uw oog hebt laten vallen op deze woning!	Zijn er foto's van de slaapkamers en badkamers
Helaas, alle beschikbare foto's zijn op internet geplaatst. U bent specifiek in deze woning geïnteresseerd?	Heeft u dan wel de afmetingen van deze vertrekken?
Mijn collega, de verkoopt specialist, heeft deze woning onder zijn hoede. Wat ik voor u kan doen is een terugbelnotitie achterlaten.	...
Dan zal mijn collega morgen contact met u opnemen om u specifiek over deze woning te informeren.	O dat is prima. Mijn telefoonnummer is {mobiel nummer}
Dankuwel!	

“Nooit ‘nee’ verkopen” is een belangrijk uitgangspunt. Hoewel het natuurlijk ronduit jammer is dat de gegevens van de woning op internet niet compleet zijn, toch heeft Eduard – zonder dat Harald teleurgesteld is – een lead kunnen genereren. Het makelaarskantoor leert uit deze chat nog nauwkeuriger te moeten zijn bij het weergeven van de gegevens van de woning.

4. Belangrijk doel van Live Chat is het 'kwalificeren' van de lead

Web1on1 Chat Operator (Eduard)	Websitebezoeker (Harald)
U bent zich wat aan het oriënteren of bent u specifiek in deze woning geïnteresseerd?	We zijn op zoek naar een woning voor onze dochter die in {plaatsnaam} studeert. De bedoeling is dat ze daar met 2-3 vriendinnen gaat wonen.
Ah, wat leuk! Gezellig met vriendinnen samenwonen.	Heeft u nog andere woningen die mogelijk geschikt zouden kunnen zijn?
Wellicht zijn er inderdaad nog andere woningen in het woningaanbod die wat voor uw dochter en haar vriendinnen zijn. Wat is uw wens met betrekking tot de prijsklasse van de woning?	Onder de {bedrag} Euro
En de woning moet beschikken over minimaal 4 slaapkamers begrijp ik?	Over 3 tot 4 kamers het liefst met een flinke woonkeuken. De woonkamer bouwen we dan eventueel om naar slaapkamer.
De voorkeur gaat uit naar woonruimte in het centrum?	Ja inderdaad.
Ik ga voor u in het aanbod kijken of er wellicht nog een woning tussen zit die aan uw wensen voldoet.	
Binnen uw budget is de woning aan de {adres} inderdaad de beste optie, gezien uw wensen. Maar, daarnaast heb ik nog een woning gevonden die aan uw wensen voldoet. Ik zal u de link doorsturen.	Hartelijk dank, maar die krijg ik niet aan dochter + vriendinnen verkocht – iets te ver uit het centrum
Helaas. Voor nu zal ik voor u een notitie achterlaten, dan zal mijn collega u morgen gedetailleerd informeren over de woning {adres}.	Ja dat is prima en hartelijk dank voor de service. Een fijne avond verder.
Natuurlijk, graag gedaan!	

Het converteren van een lead (d.w.z. binnenkrijgen van de contactgegevens) is een doel, maar zonder de context is de opvolging door kantoor willekeurig. Dankzij deze chat weet de aankopend makelaar met welk type aanbod hij of zij de klant kan contacten.

5. Inleven in de websitebezoeker is niet moeilijk en het loont

Web1on1 Chat Operator (Justin)	Websitebezoeker (Peter)
	Hallo, ik ben op zoek naar een hypotheek
Goedemiddag.	en wil misschien een afspraak maken kan dat gewoon met het aanmeldformulier
Ah, u wilt een afspraak maken met de hypotheekadviseur ten behoeve van een oriënterend gesprek begrijp ik?	ja dat klopt mijn huis wordt binnenkort verkocht en wil graag weten wat ik kan voor de aankoop van een nieuw huis
Ah, uw huidige woning wordt binnenkort verkocht, wat goed! Gefeliciteerd!	ja dat is inderdaad super :) dank je
U kunt inderdaad via het formulier hier een afspraak voor maken. Indien u aanvinkt dat u een financieel advies wilt, belt mijn collega u zo spoedig mogelijk terug om een afspraak met u in te plannen. Ik kan echter ook met u een afspraak inplannen.	doen we het laatste het liefst voor het kantoor in {plaatsnaam}
In dat geval laat ik voor u een terugbelnotitie achter, en zorg ik dat mijn collega morgen contact met u opneemt om de afspraak te bevestigen.	prima ze of hij kan mij bereiken op {telefoonnummer}, ben de hele dag bereikbaar
Natuurlijk, dat is prima! Heeft u wellicht voorkeur voor een dag en/of tijd?	oh ja haha mijn naam is Peter {achternaam}
Dankuwel voor uw gegevens meneer	graag gedaan en bedankt groetjes
Een prettige dag gewenst! En graag tot ziens!	

Live Chat is relatief nieuw, althans voor veel websitebezoekers. Omdat de operator en de bezoeker elkaar niet kunnen zien, is extra aandacht nodig voor persoonlijk contact. Dat lukt en de operator heeft opnieuw een warme lead voor het kantoor.

6. Live Chat is laagdrempelig

Web1on1 Chat Operator (Justin)	Websitebezoeker (Monica)
Goedenavond. Kan ik u ergens mee van dienst zijn?	Ik ben op zoek naar een huis in Den helder en heb geen idee wat daar allemaal bij komt kijken. Ik wil advies. Ik heb al wel het een en ander gezien aan woningen (ben op zoek naar een huis van rond de ton.) verder wil ik advies over de wijken in Den Helder.... naar ik hoor schijnt het nogal te schelen in welke wij je gaat wonen..... 0
Het lijkt mij verstandig om een afspraak met een van onze makelaars in te plannen.	Dacht ik al
Hij kan u antwoord geven op al uw vragen. Wanneer zou het u uitkomen?	korte termijn kom ik op 7 en 8 september uit
Als ik uw naam en tel. nummer mag noteren dan neemt mijn collega contact op om de afspraak te bevestigen. Tot die tijd is deze afspraak onder voorbehoud.	Monica {achternaam}, mijn mobiel {mobiel nummer}
Bedankt. Kan ik verder nog ergens mee helpen?	Nee dank je, prettige avond

Deze chat had evengoed een telefonisch contact kunnen zijn, of een gesprek aan de balie van het kantoor. Maar had dit gesprek In Real Life (IRL) ook werkelijk plaatsgevonden? Monica is aan het rondkijken op het internet en gaat in op de 'handshake' van Justin. Nadat dit contact gelegd werd, kon kort daarna een koopcontract getekend worden. Hoe het ook zij; feit is dat Monica op een willekeurige avond rond 20:30 een makelaar tegenkwam die nog open was en haar aansprak.

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 Martin Franke, mf@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/>