Kasvata asiakastyytyväisyyttä ja tee lisämyyntiä verkkokauppaan liitettävän chatin avulla

Jokainen verkkokaupan chatiin sijoitettu euro tuo yritykselle 8 euroa kasvaneena myyntinä.



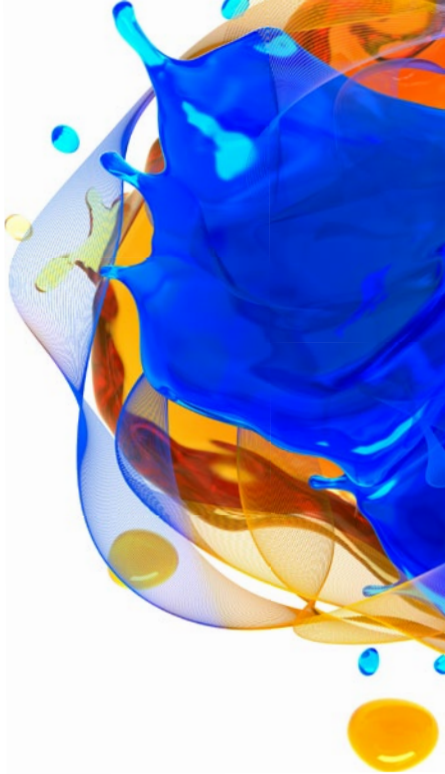
Tuotteiden ja palveluiden ostaminen on siirtynyt vauhdilla verkkoon. Suomessa verkko-ostoksia tehdään vuosittain jo yli 10 miljardilla eurolla. Silti verkkokaupan pitäjät kamppailevat verkkokaupan toimivuuden kanssa. Moni yritys joutuu pettymään siihen, ettei verkkokauppa tuotakaan toivottua myyntitulosta.

Ristiriidan aiheuttaa asiakkaiden kulutustottumusten muuttuminen: odotukset verkko-ostamista kohtaan ovat kasvaneet. Verkkokaupalta edellytetään nyt yhtä laadukasta ja vähintäänkin yhtä helppoa – ellei jopa huomattavasti helpompaa – ostokokemusta kuin kivijalkamyymälältä. Asiakaspalvelun on yllettävä myös verkossa henkilökohtaisen asioinnin tasolle.

Ottamalla käyttöön verkkokauppaan liitettävän chatin yritys pystyy tarjoamaan helposti ja kustannustehokkaasti asiakkailleen laadukasta palvelua ostopäätöksen tekemisen tueksi juuri silloin, kun asiakas sitä tarvitsee, ilman pitkiä puhelinpalvelun jonotusaikoja tai sähköpostivastauksen odottelua.

Tästä oppaasta saat vinkkejä, miten kasvatat myyntiä verkkokauppaan liitetyn chatin avulla.

Chat kasvattaa myynnin konversiota ja asiakastyytyväisyyttä



Jopa 85 % verkko-ostamisesta pysähtyy maksuvaiheeseen. Vaikka asiakkaat käyttävät tuotteiden valintaan hartaasti aikaa ja harkintaa, maksuvaiheessa ostamisesta peräännytään. **Yleisin syy ostamisen keskeyttämiseen on asiakaspalvelun puute.** Verkkokauppiaat menettävät vuosittain yli miljardi euroa, kun asiakkaat eivät osaa toimia verkkokaupassa oikein, eivät tavoita asiakaspalvelijaa tai eivät löydä etsimäänsä lisätietoa.

Epäröivän asiakkaan ostopäätöstä voidaan vaivattomasti vauhdittaa chatin avulla. Esimerkiksi tarjoamalla mahdollisuutta yhteydenottoon parhaan myyntikatteen tarjoavilla tuotesivuilla asiakas saa nopeasti vastauksen kysymykseensä juuri sen tuotteen kohdalla, josta kilahtaa eniten rahaa yrityksen kassaan. Toisaalta esimerkiksi vaatekaupan verkkokaupassa asiakaspalvelija voi chatin avulla tukea ja vahvistaa asiakkaan ostopäätöksen tekemistä kertomalla, mikä koko talvitakista on oikea tai että tuotteiden palautusaika on 14 päivää, ja asiakas voi rauhassa kokeilla ja harkita, sopivatko tuotteet hänelle vai eivät.

Chat mahdollistaa myös lisämyynnin tekemisen helposti. Jos asiakas hankkii esimerkiksi elektroniikkaliikkeen verkkokaupasta uutta puhelinta, asiakaspalvelija voi chatin kautta suositella samalla suojakuorien hankkimista puhelimeen.

Jopa 90 % asiakkaista kokee, että chat parantaa verkon asiakaskokemusta.

Asiakkaista 70 % kokee verkkokaupan chatin myötä luotettavammaksi

Chatin avulla kaupan toteutuminen mahdollistetaan kahdesta suunnasta: sen lisäksi että pulassa olevaa asiakasta päästään chatin avulla heti auttamaan, 70 % verkkokaupan asiakkaista kokee, että suomenkielinen asiakaspalvelu lisää verkkokaupan luotettavuutta.

Chatin avulla asiakkaalle on siis mahdollista tarjota nykyaikaisen ostokokemuksen lisäksi myös tunne turvallisesta asioinnista – molemmat palveluita, joiden vuoksi asiakkaat suosittelisivat verkkokaupassa asiointia myös tuttavilleen.





Chat verkkokaupassa

kasvattaa: asiakastyytyväisyyttä, myynnin konversiota ja lisää myyntiä

Ulkoistetun chatin asiakaspalvelijat perehdytetään asiakkaiden auttamiseen, myynnin edistämiseen tai asiantuntija-avun tarjoamiseen sen mukaan, mikä tavoite chatille on määritelty.

Chat käyttöön ulkoistettuna tai contact centeriin integroituna palveluna

Chatin käyttöönoton yhteydessä on pohdittava tarkkaan, riittävätkö yrityksen omat resurssit hoitamaan chatin esimerkiksi osana contact centeriä vai olisiko palvelu järkevä ulkoistaa.

Asiakkaan näkökulmasta verkkokaupan etu on siinä, että ostoksia on mahdollista tehdä 24/7. Verkko-ostamisen prime time ajoittuukin iltayhdeksään ja viikonloppuihin. Luonnollisesti myös tarve asiakaspalvelulle on suurin juuri tällöin.

Jos omia resursseja asiakkaan palvelemiseen kivijalkamyymälän aukioloaikojen ulkopuolella ei ole, chatin ulkoistaminen kannattaa.



Hyödynnä chatia osana monikanavaista asiakaspalvelua. Lue lisää *Hallitse asiakaspalveluasi kaikissa kanavissa – Luo asiakkaasi tarpeista kattava 360 asteinen näkymä* -oppaasta.

Liitä chat verkkokauppaasi: Myyntipalvelu | 0800 04411 (ma–pe 8–16)



KYSY LISÄÄ

Tuomas Kauranen | Business Manager | tuomas.kauranen@elisa.fi | puh. 050 587 4159