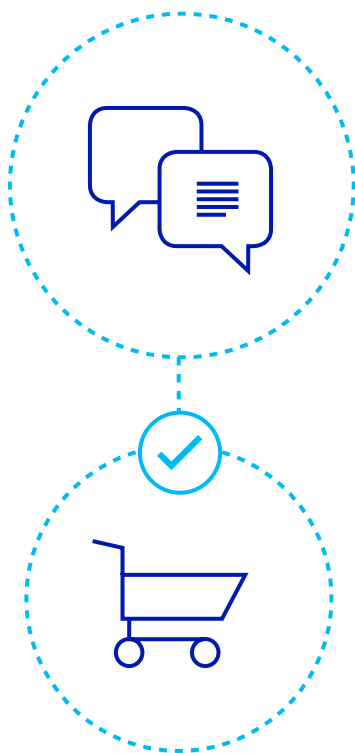


Ulkoista verkkokauppasi chat – takaa asiakkaillesi helppo ja laadukas asiakaskokemus



Asiakkaiden kulutustottumukset ovat verkon myötä muuttuneet radikaalisti. Samalla vaatimukset asiakaspalvelua kohtaan ovat kasvaneet. Asiakkaat odottavat saavansa 24 tuntia 7 päivänä viikossa auki olevasta verkkokaupasta yhtä laadukasta ja henkilökohtaista palvelua kuin kivijalkamyymälästä.

Liittämällä verkkokauppaan chatin ja ulkoistamalla palvelun yritys kykenee tarjoamaan asiakkailleen mahdollisuuden olla yhteydessä asiakaspalveluun helposti ja nopeasti käytännössä missä ja milloin vain. Ulkoistuspalvelun avulla asiakkaalle on mahdollista tarjota verkossa kivijalkamyymälää vastaava asiointikokemus, millä on suora vaikutus asiakastyytyväisyyteen. Myyntiä verkkokauppaan liitetty chat lisää tutkitusti jopa 11 %.

Tästä oppaasta saat vinkkejä verkkokaupan chatin ulkoistamiseen ja sitä kautta myynnin lisäämiseen.

**-1 mrd. €
vuosi**

Verkkokaupan pitäjät menettävät vuosittain miljardi euroa, kun asiakkaat eivät osaa saattaa ostostaan loppuun.

Vapauta verkkokaupan palveluajat ulkoistetun chatin avulla

Chatin ulkoistaminen kannattaa, kun yritys ei halua sitoa oman henkilökuntansa työaikoja kivijalkamyymälän aukioloaikojen ulkopuolelle tai omia resursseja chatin ylläpitämiseen ei yksinkertaisesti ole riittävästi.

Verkko-ostamisen prime time ajoittuu yleensä iltayhdeksään ja viikonloppuihin, jolloin asiakkailla on luonnollisesti eniten kysymyksiä ja ongelmia ostamisen kanssa. Kauppojen kotiuttamisen näkökulmasta on ensiarvoisen tärkeää, että asiakkaita pystytään palvelemaan verkkokaupan vilkkaimpina hetkinä.

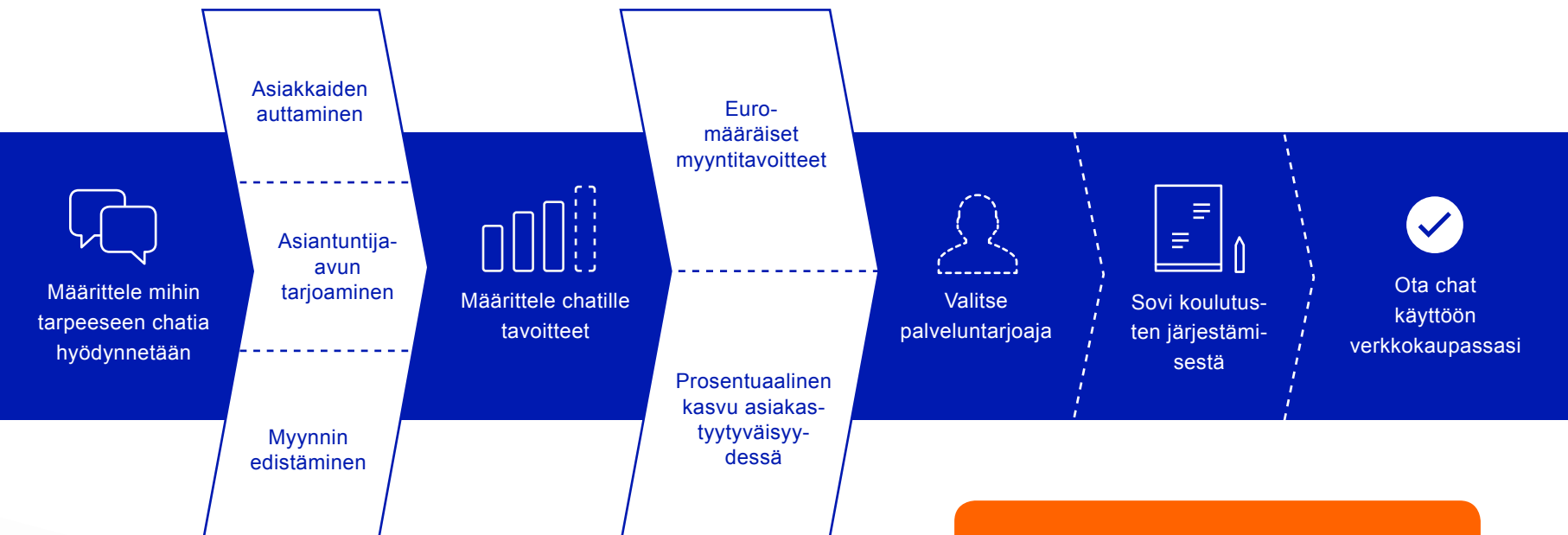
Ulkoistetut asiakaspalvelijat perehdytetään palvelemaan asiakkaita chatin kautta intensiivijaksolla. Riippuen siitä, kohdennetaanko chat verkkosivustolla johonkin tiettyyn tehtävään, kuten itsepalvelun tukemiseen tai yksittäisen tuoteryhmän myynnin edistämiseen, muutamankin tunnin koulutusjakso voi riittää.

Tämän jälkeen asiakaspalvelijat hoitavat asiakkaiden palvelemisen chatissa itsenäisesti. Yksi asiakaspalvelija pystyy kerrallaan palvelemaan chatissa jopa kolmea asiakasta kerrallaan, mikä tekee chatista erittäin kustannustehokkaan palvelukanavan.

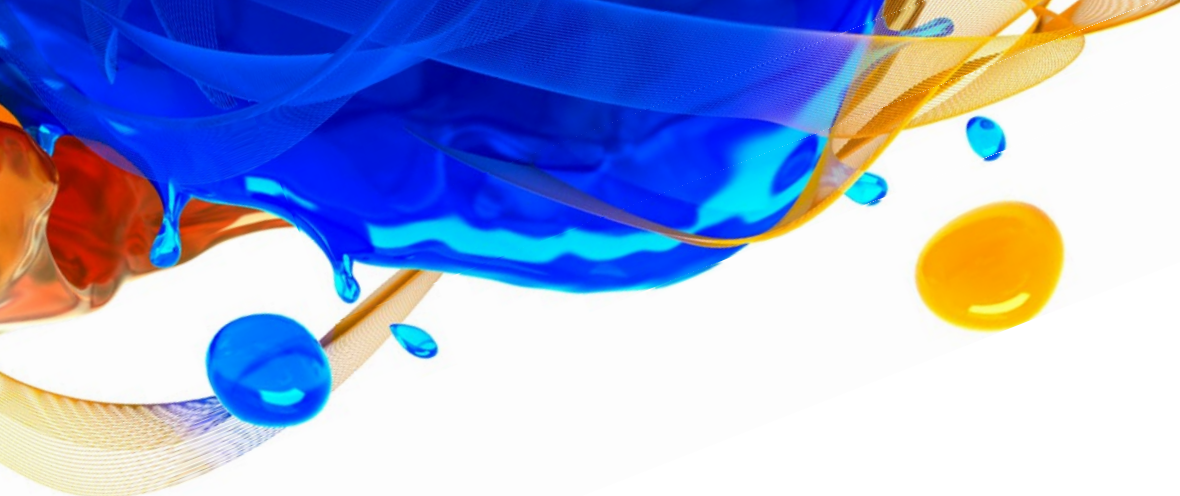


Viikon koulutuksella
kyetään kattamaan
80 % asiakkaiden
kysymyksistä.

Näin ulkoistat verkkokaupiasi chatin ammattilaiselle



Elisan chatin erikoistuneilla asiakaspalvelijoilla on usean vuoden kokemus kanavasta, joka vaatii perinteisiin asiakaspalvelukanaviin verrattuna uudenlaista lähestymistapaa asiakkaiden kohtaamiseen.



Chat lisää verkkokaupan luotettavuutta

Chatilla on suora vaikutus sekä asiakastyytyväisyyden että myynnin kasvuun. Asiakaspalvelija voi neuvoa chatissa asiakasta valitsemaan esimerkiksi oikean kokoisen tuotteen tai vahvistaa ostopäätöstä kertomalla, että asiakas voi rauhassa sovittaa ostamaansa tuotetta ja palauttaa sen 14 päivän kuluessa.

Chat lisää myös verkkokaupan luotettavuutta, sillä jopa 70 % verkkokaupan asiakkaista kokee verkkokaupan, jossa on suomenkielinen chat, luotettavaksi. Tunne turvallisesta ostamisesta on yksi tärkeimmistä ostopäätökseen vaikuttavista tekijöistä.

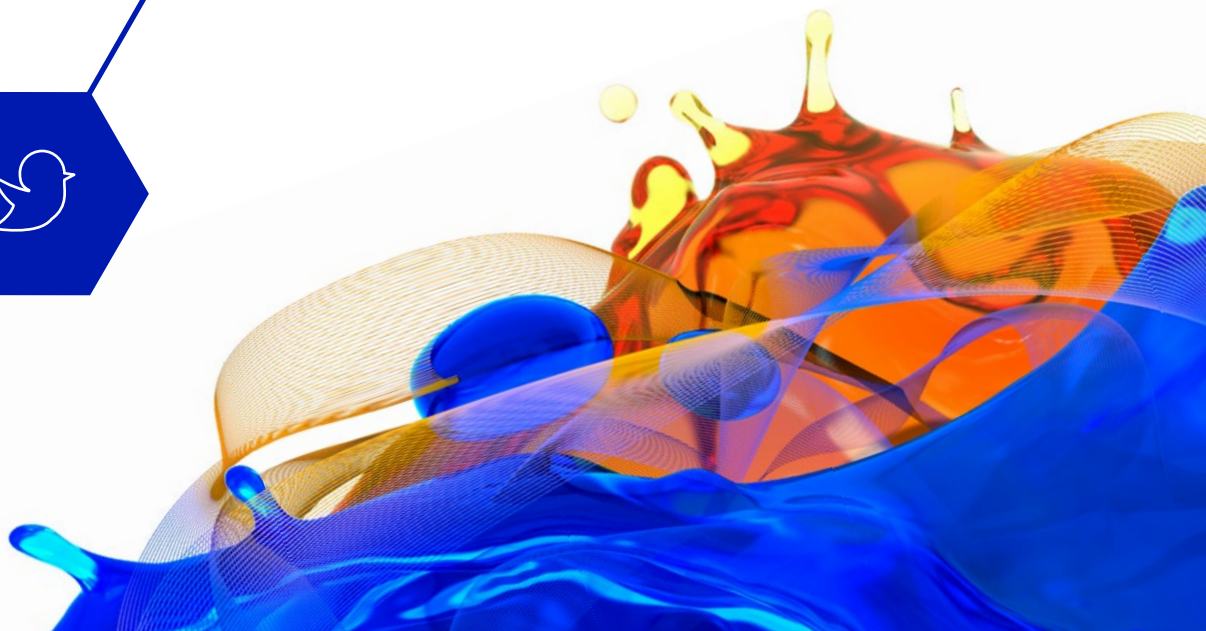


Kytke sosiaalinen media osaksi ostamista

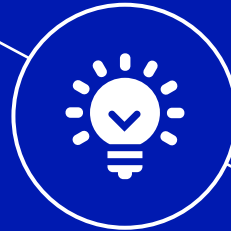
Liittämällä sosiaalisen median kuuntelun verkkokaupan chatin rinnalle ulkoistetut asiakaspalvelijat kykenevät kotiuttamaan entistä useampia kauppvoja. Kuuntelupalvelun avulla sosiaalisen median keskusteluista tunnistetaan ja poimitaan relevantit tuotteita ja palvelua koskevat kysymykset, ja asiakkaat ohjataan verkkokauppaan, jossa palvelu jatkuu chatissa.



Kun yritys osallistuu keskusteluun ja vastaa asiakkaiden kysymyksiin, näiden ostokset ovat **20-40 % suurempia.**



Elisan
ulkoistuspalvelun
avulla ulkoistat
verkkokaupan chatin
kustannustehokkaasti



maksat vain asiakkaiden
yhteydenotoista. Teet muutaman
sataasen panostuksella jopa
11 % lisämyynnin. **Jokainen**
verkkokaupan chatiin
sijoitettu euro tuottaa 8 euroa
lisämyyntinä.

Ulkoista verkkokauppasi chat Elisalle: Myyntipalvelu | 0800 04411 (ma–pe 8–16)



KYSY LISÄÄ

Petteri Peltonen

Business Manager

petteri.peltonen@elisa.fi

puh. 050 506 6316

elisa