

Tien cases ter inspiratie

1. Een klant bekijkt in de webshop bedden, maar zou graag willen proefliggen. Hoe kan een (live of geautomatiseerde) virtuele assistent adviseren via messaging/chat?
2. Een sportmerk wil niet alleen problemen oplossen, maar klanten in elke fase ondersteunen. Klanten hebben bijvoorbeeld vaak mooie sportdoelen die zij graag zouden willen behalen. Hoe kan conversational commerce worden ingezet om deze klant optimaal te helpen?
3. Een kledingzaak wil graag meer terugkerende klanten. Wat zou er gebeuren als klanten enkele weken na hun aankoop een bericht ontvangen om te vragen of ze blij zijn met hun nieuwe outfit? Zou dat een haakje kunnen zijn voor een nieuw verkoopgesprek?
4. Een meubelzaak wil graag meer gesprekken met klanten initiëren. Wat zouden klanten ervan vinden als ze advies kunnen krijgen van een bekende designer?
5. Een hypotheekverstrekker weet dat huizenkopers de zenuwen krijgen vlak voordat ze naar de notaris gaan, omdat ze bang zijn dat het geld niet op tijd wordt overgemaakt. Zou hun onzekerheid kunnen worden weggenomen als ze een paar dagen van tevoren een bericht ontvangen met de melding dat het geld is overgemaakt? Dit is al getest, met als resultaat dat de NPS-score met maar liefst 29 punten steeg.
6. Als we klanten via een online stylingssessie advies geven over de manier waarop ze de kleding uit onze stylebox kunnen dragen, zouden ze dan meer outfits kopen en minder terugsturen?
7. Onze klanten hebben een hekel aan wachten op een beschikbare medewerker. Zouden ze tevredener zijn als een chatbot ze direct helpt bij bijvoorbeeld het annuleren van een bestelling?
8. Zouden klanten het fijn vinden als ze hulp kunnen krijgen van chatbot bij het uitzoeken van hun volgende vakantiebestemming?
9. Zouden meer klanten tot online aankoop van een fotocamera uit het hogere segment overgaan als we ze proactief via messaging geruststellen over retourvoorwaarden en andere services rondom de koop?
10. Een kliniek ziet bezoekers een aanzienlijke tijd doorbrengen op de webpagina over liposuctie, maar de mensen bellen niet om een afspraak te maken voor een intakegesprek. Zou een veilig, anoniem gesprek via chat wel leiden tot een afspraak? Dit experiment is al uitgevoerd. Aan het eind van het chatgesprek werd gevraagd: "Zal ik u in contact brengen met een specialist?" en maar liefst 29,7 procent zei 'ja'.