

Kleyn Trucks; dansen met de klant

Kleyn verhandelt al sinds 1919 gebruikte voertuigen, zoals trucks, trailers en vans, in tegenwoordig ruim 100 landen. Met trucks en trailers is er een sterke focus op Europa en met andere formules zoals [bestelbus.nl](https://www.bestelbus.nl) en [camionette.eu](https://www.camionette.eu) worden Nederland, België en andere Franstalige landen bedient. Door de jaren heen kenmerkt Kleyn zich als een bedrijf dat nieuwe techniek omarmt en er voordeel uit haalt. Als bewijs hiervan hangt er op het hoofdkantoor een mooie reclameprent van vroeger. Het meest opmerkelijke aan deze prent is het telefoonnummer van Kleyn. Dat is 5. Je leest het goed, ze waren de 5e organisatie van Nederland met een telefoonverbinding, vandaar dat het gehele telefoonnummer alleen een 5 was. Toen internet kwam werd dat ook vlot opgepakt en daarna volgden emailmarketing, sociale media en video. Ook nu bewegen ze weer mee met de vraag vanuit de markt en maken ze volop gebruik van kanalen als live chat, WhatsApp en Messenger.

Een duidelijke behoefte

Door het internationale karakter van de onderneming staat communicatie eigenlijk bijna nooit stil. Er wordt verhandeld in totaal 14 verschillende taalgebieden in Europa en ver daarbuiten. Er is dus behoefte aan live chat tot 's avonds laat en vroeg in de ochtend om alle vragen van deze internationale websitebezoekers op te pakken. Voorheen was er gebruik gemaakt van een eenvoudige service waarbij na enkele vragen direct gevraagd werd om een terugbelafspraak in te plannen. Dat bleek uiteindelijk niet voldoende, er was behoefte aan meer. Meer service verlenen, meer vragen beantwoorden, meer dansen met de klant. Er werd gekozen voor een hybride oplossing. Overdag doen ze dit zelf vanuit hun KCC, en in de avond als de eigen medewerkers naar huis zijn, neemt Bconnect die rol over.



OPEN FROM
08:00
UNTIL
23:30

Het doel met live chat

Uiteindelijk wil elk bedrijf hetzelfde, meer leads en meer sales. Maar bij Kleyn was de behoefte voor service ook heel sterk aanwezig. Ze merken al jaren een sterke daling in telefoongesprekken en traditioneel online verkeer zoals email en formulieren. En als bedrijf wil je graag in gesprek zijn met je doelgroep, dus wanneer je klant overschakelt op nieuwe communicatiemiddelen, dan schakel je mee.

“Digitale communicatie is in internationale handel een moetje, door tijdsverschillen, hoge kosten en taalbarrières wil de klant vaak niet bellen. In Nederland is het ook een sterke aanvulling en een trend met potentie. Maar internationaal kan je al niet meer zonder”

Bob van der Laan - manager sales Kleyn Vans, Trucks en Trailers

Kleyn wil hiermee inspelen op de verschuiving naar digitaal. Dit is waar je de klant nog kan spreken en waar je dus moet excelleren in je communicatie. Hier moet je een zeer goede service bieden en de klant helpen met alles dat ze tegenkomen. Dansen met de klant - zoals Bob het omschrijft - houdt ook in dat je kijkt naar hun wensen en daar aan tegemoet komt. Op dit moment is dat voor Kleyn op zoek gaan naar nieuwe kanalen en daar helpen wij bij. Kleyn wil zoals ze altijd gedaan hebben elke nieuwe techniek inzetten om uit te blinken in service.



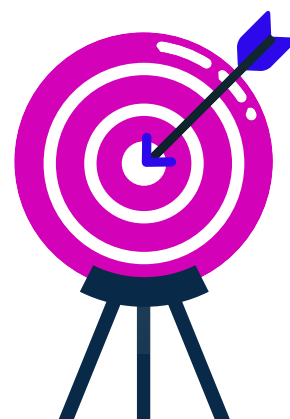
De samenwerking met Bconnect

“De klant wil digitaal, dus wij gingen digitaal. Maar voor de avonduren was dus nog een partner nodig. Ik had natuurlijk vooraf via internet en kennismakingsgesprekken een en ander vergeleken. Uiteindelijk vond ik Bconnect kwalitatief de beste. Sinds 2019 bemannen jullie de chat in de avonduren en daar zijn wij zeer tevreden over.”, geeft Bob aan.

De onboarding verliep vanaf de start heel vlot. Er was veel menselijk contact en werd snel geschakeld en kleine foutjes werden snel glad gestreken. In de dagelijkse werkzaamheden en communicatie is dat eigenlijk niet anders. Er is een hele fijne samenwerking waarbij wij samen werken aan het succes van de chatgesprekken. We blijven analyseren en verbeteren en dat doen we samen. “Ook daar zijn we erg tevreden over” geeft Bob aan.

De resultaten

Live chat blijft mensenwerk en dat verschil wil Kleyn ook uitstralen. Ze willen service bieden met een persoonlijk karakter en er zo voor zorgen dat elke klant zich geholpen en gewaardeerd voelt. Online beleving en service zijn dan ook belangrijke doelstellingen voor Kleyn. Daarnaast wil je onderaan de streep zorgen dat deze service wordt omgezet in conversie, leads en sales. Beide doelstelling zijn wat Bob betreft duidelijk behaald.



“Het is jaar nummer drie van de samenwerking, dus Bconnect live chat is hier inmiddels ingeburgerd. We zijn de opstartfase goed doorgemaakt, en is geen ontevredenheid, alles loopt goed. Tel je zegeningen, ons doel is bereikt.”

Bob van der Laan - manager sales Kleyn Vans, Trucks en Trailers

Wij zijn natuurlijk ontzettend blij met deze feedback, maar wij kijken ook naar de toekomst. De reis van de consument en haar wensen is nog niet klaar, als dat al ooit het geval is. Wij moeten blijven meebewegen om in te spelen op hun wensen en behoeften. Samen met Kleyn kijken wij naar nieuwe kanalen, nieuwe trends en nieuwe mogelijkheden om te blijven excelleren op de online klantbeleving.

Interesse?

Wil je weten of je bij jouw autobedrijf vergelijkbare resultaten kan verwachten wanneer je overgaat op live chat? Vraag vrijblijvend een gesprek aan en wij rekenen alles voor je door. Wij werken voor occasionverkoop, dealerholdings en importeurs en nemen al die ervaring graag mee naar jou!

Neem contact met ons op!