

Een vliegende start voor Dubbelsteyn BMW & Mini

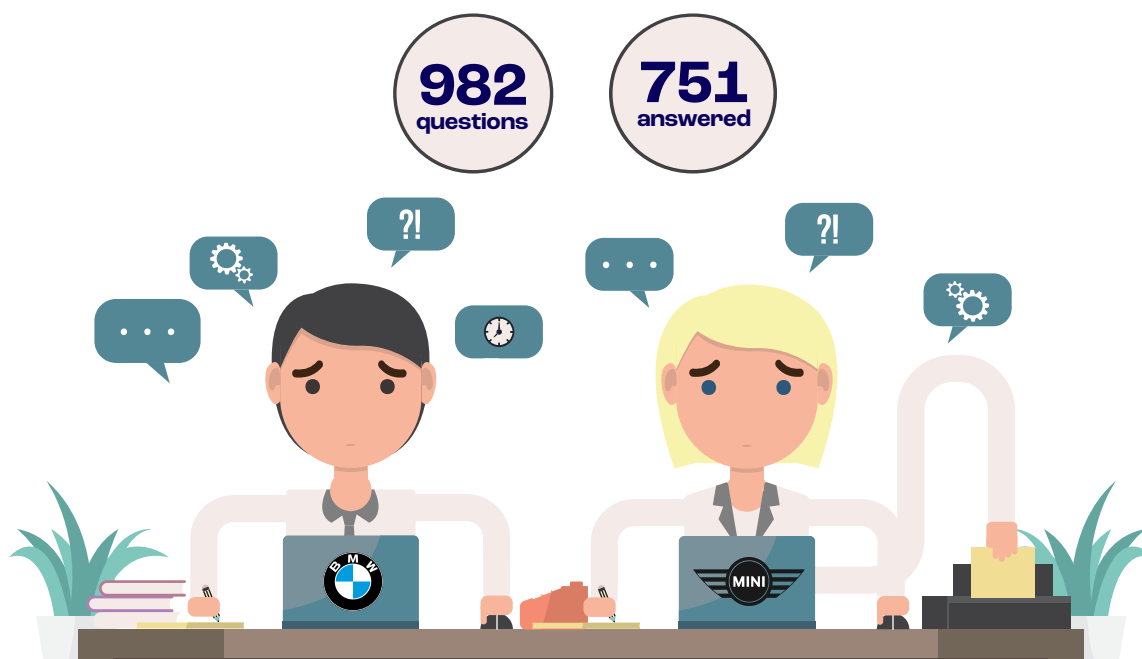
Dubbelsteyn is als BMW & MINI dealer in de regio Zuid-Holland een bekend gezicht. Op locatie bij hun vestigingen in Dordrecht en Numansdorp kan je het vertrouwde BMW & MINI gevoel ervaren. Kwaliteit is een woord dat centraal staat in de dienstverlening en ze gaan dan ook voor een uitstekende omgang met hun klanten. Service is daarin een belangrijk aspect en natuurlijk hoort daar tegenwoordig de online ervaring van de klant bij. Als onderdeel van het streven naar perfectie in alle vormen van service werkt Dubbelsteyn sinds december 2021 samen met Bconnect aan de online klantbeleving op de website.

Waar lag de behoefte voor Live Chat?

Dubbelsteyn kwam voor het eerst in aanraking met live chat toen zij een nieuwe website lieten maken. Hier zat een chatfunctie in en die werd ook in gebruik genomen. Al snel kwam het besef dat live chat waardevol is voor de online klantbeleving en dat het tevens een prima kanaal is om nieuwe leads mee te scoren. Echter voor het bemannen van de live chat was er te weinig personeel beschikbaar en er werden chatgesprekken gemist, waardoor het tegenovergestelde werd bereikt. Chat zorgde soms voor frustraties bij de klant en deze negatieve klantervaring was de aanleiding Dubbelsteyn om op zoek te gaan naar een partner om de Live Chat aan uit te besteden.

“Wij zochten naar een service waarmee de live chat uitbesteed kon worden zodat chats sneller en beter opgepakt worden en wij de klant een goede service kunnen bieden. Dit wilden wij graag omdat wij tijdens de chatgesprekken die we zelf voerden merkten dat er veel potentie in zat”

Maurits Lindner - Online Salesmanager Dubbelsteyn



In december 2021 werd er begonnen met de samenwerking en dat bleek een vliegende start. Na een week werden de puntjes op de i gezet en kwamen de eerste chatgesprekken en gelijk ook leads binnen. En daar bleef het niet bij. Al vrij snel werden de eerste nieuwe en gebruikte auto's verkocht aan klanten die via live chat binnen zijn binnengekomen. Er werd gestart op hoog niveau. Een hoog niveau van online dienstverlening en een hoog niveau nieuwe leads. En dat was een aangename verrassing voor Dubbelsteyn.



“We begonnen gelijk op hoog niveau en daar zijn wij aangenaam door verrast. Wij hadden niet verwacht dat het gelijk zo goed zou gaan. Wij dachten aan een geleidelijke stijgende lijn en dat na een paar maanden alles zou beginnen te lopen. Maar we begonnen echt direct met leads en ook verkopen die voortkomen uit chat”

Maurnits Lindner - Online Salesmanager Dubbelsteyn

Ze wisten eigenlijk niet wat ze ervan moesten verwachten, want het was nieuw om de chat uit te besteden. Maar wij weten dat als je samen een project omarmt en je mag samenwerken met professionals zoals bij Dubbelsteyn, dat succes in het verschiet ligt. En dat samenwerken vinden wij heel belangrijk, dat is echt onderdeel van het succes. Wij verbeteren onze prestaties met feedback van de klant. En dat ging heel eng vlot bij Dubbelsteyn. In de dagelijkse samenwerking blijven dingen niet liggen, er wordt langs twee kanten proactief gewerkt aan verbeteringen. Alles wordt snel opgepakt en verwerkt zodat we op een hoog niveau blijven presteren.

“Op feedback die we geven worden direct aanpassingen doorgevoerd, dat is fijn én precies wat we moeten hebben. Korte lijnen, transparantie en goede communicatie”

Marceau Mertens - Marketing Manager Dubbelsteyn

Welke resultaten zijn er geboekt?

We benoemden het al eerder, bij Dubbelsteyn streven ze naar perfectie in de omgang met de klant. Met het uitbesteden van live chat is een negatieve ervaring omgezet in een positieve bijdrage aan de klantbeleving. Klanten die met onze chat-operators praten geven dit ook echt aan. Bij bezoeken in de showroom komt meermaals de opmerking dat het een fijn online gesprek was met hun collega. Ze vinden het prettig om online vragen te kunnen stellen en snel geholpen te worden zonder direct in een heel lang salesgesprek verwickeld te raken.

Bij Dubbelsteyn zijn ze ook aangenaam verrast door de productkennis die onze chat-operators hebben en de snelheid waarmee ze hele specifieke vragen over verschillen tussen modellen en uitvoeringen weten te beantwoorden. Ook dat draagt bij aan een goede online ervaring voor de klant.



“Mensen onthouden de online ervaring als ze goed geholpen zijn en komen daardoor bij ons terug. Dat is waar wij in geloven en wat wij verwachten van een chat service. Daarom kiezen wij voor Bconnect”

Marceau Mertens - Marketing Manager Dubbelsteyn

Niet alleen de service is verbeterd, maar er zijn ook veel nieuwe leads waar verkopen uit komen. Het uitbesteden van live chat is de investering meer dan waard geweest en er wordt dan ook reikhalzend naar de toekomst gekeken. Dubbelsteyn wil de samenwerking op dit hoge niveau blijven voortzetten, en we kijken ook al naar extra mogelijkheden om meer messaging in te zetten in de marketingkanalen van het autobedrijf.

Interesse?

Wil je weten of je bij jouw autobedrijf ook 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!