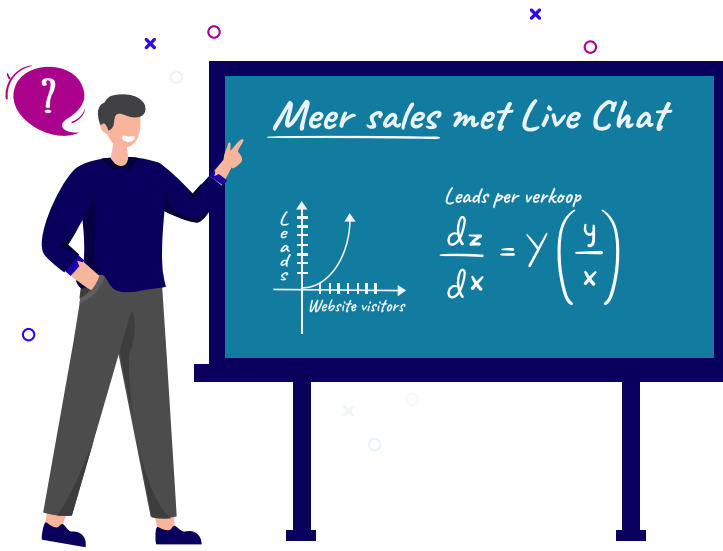
Leads genereren voor Jaguar Land Rover

Jaguar en Land Rover behoeven geen introductie, maar voor zulke mooie merken kan ik het niet laten om even wat feiten te delen. Land Rover is het op een na oudste terreinwagenmerk ter wereld. De allereerste brochure had als tagline: The Land Rover for the farmer, the countryman and general industrial use. Een echt werkpaard dus, en die robuuste en degelijke basis is nu ook nog eens voorzien van ongekende luxe. Wie wil daar nu niet in rijden? Jaguar komt voort uit de Swallow Sidecar Company die zijspannen voor motorfietsen produceerde. Met een beetje inbeeldingsvermogen zie je dat nog terug in de lijnen van mooie klassiekers als de XK en de Mark 2. Ook Jaguar is een merk met focus op luxe en voor beide geldt dat ze een uitstekende naamsbekendheid genieten. Een naam die ze willen hooghouden en daar hoort excellente service bij, ook online.

De afgelopen jaren zijn bij geen enkel bedrijf zonder slag of stoot voorbijgegaan. Iedereen heeft ergens wel op moeten inleveren en voor Jaguar Land Rover was dat, net als bij veel autobedrijven, op leads. Showrooms bleven gesloten en belangrijke beurzen, zoals het Autosalon in Brussel, werden gecancelled. Er was daardoor sprake van een ruime daling in het aantal leads dat Jaguar Land Rover haar dealers kon leveren. Er moest snel een nieuwe constante toestroom aan online leads opgezet worden om dat op te vangen.

Waarom zag Jaguar Land Rover in live chat de oplossing?

Een jaar eerder was er al gebruik gemaakt van een chatbot speciaal voor de Jaguar I-PACE in Nederland om het gemakkelijk te maken een proefrit te boeken. Er was voorafgaand een terugval geweest en een chatbot werd gezien als een alternatief die dat kon oplossen. En of dat gelukt is? Het was zo succesvol en dat er zelfs een award mee werd gewonnen. Niet alleen het aantal proefritten steeg, maar ook de service werd als prettig ervaren en klanten waren achteraf zeer tevreden. Dat smaakt naar meer.



Telefonie via een externe leverancier werd voorheen reeds ingezet voor het genereren van leads, maar leek nu niet de juiste keuze. Daar kwam nog bij dat de markt steeds vaker om moderne digitale oplossingen vraagt. Het moet de consument gemakkelijk gemaakt worden om vragen te stellen, proefritten te boeken of offertes op te vragen. Chat bleek de route met de minste drempels en daarmee de meer voor de hand liggende keuze.

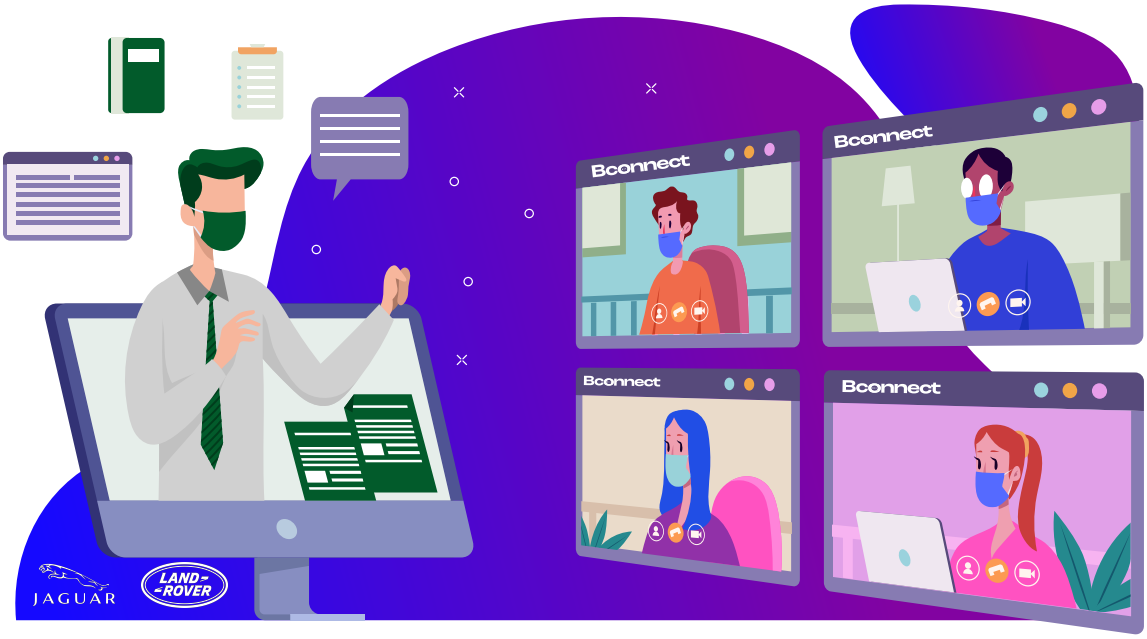
De keuze was snel gemaakt

Bconnect en Jaguar Land Rover waren eerder al eens in gesprek geweest en men was er toen al van overtuigd dat Bconnect de juiste oplossing kon bieden, en nu werd het noodzakelijk door de marktomstandigheden. Nice to have werd must have en de beslissing werd genomen om te starten met chat voor alle merken en modellen. Hoewel er eerder al succes was geweest met een chatbot werd nu gekozen om gebruik te maken van het volledig potentieel van live chat. Er moesten niet alleen meer proefritten geboekt worden via de website. De wens was ook service bieden en daarnaast inzetten op andere leads zoals; afspraken in de showroom en directe offerte-aanvragen. Er werd gekozen voor Managed Chat waarbij de chat volledig wordt uitbesteed aan Bconnect.

De onboarding

Omdat live chat uitbesteed werd aan ons als externe partij, moesten wij zo snel mogelijk zorgen dat onze chatoperators alle ins en outs over de verschillende merken, modellen en bijbehorende opties wisten. Er is gezamenlijk gekozen om onze operators te laten aansluiten bij interne training die Jaguar Land Rover geeft aan het eigen personeel. Hierdoor verliep de kennisoverdracht heel soepel. Ook was er goede en transparante communicatie gedurende de start. Zoals normaal tijdens een opstartproces was er sprake van wat kleine ‘kinderziekten’ maar daar werd goed mee omgegaan aldus Stef Heirman van Jaguar Land Rover Benelux:

"Eventuele kinderziektes bij de opstart zijn er natuurlijk geweest, dat is normaal. Bconnect is zo transparant dat kleine foutjes gelijk opvielen en wij deze als feedback van onze dealers kregen. Waar het om gaat is dat het dan goed afgehandeld wordt en dat heeft Bconnect heel erg goed gedaan. Wij zijn juist heel blij met deze transparantie"



Het resultaat; zijn er ook echt meer leads?

Lang niet iedereen die een chatgesprek begint is van plan een proefrit te boeken of offerte aan te vragen. Integendeel, meestal begint het met een hulpvraag over verschillende opties en/of mogelijkheden bij een specifieke auto. Bij Jaguar Land Rover converteert 33,41% van alle chatgesprekken naar een lead.

⅓ van alle gesprekken omzetten in een concrete lead is een zeer goed resultaat en wij investeren continu in training van onze chat operators zodat zij voor alle klanten gelijke resultaten behalen.

Jaguar Land Rover gaven ook aan blij te zijn met dit mooie resultaat en voegde daar nog wat cijfers aan toe voor de Belgische markt. Maar liefst 16% van alle leads via chat resulteert in een offerte. . Uiteindelijk is ruim 2% van deze offertes omgezet in verkopen.

"Voor ons zijn afspraken in de showroom belangrijk en proefritten ook, maar offertes zijn de beste leads voor ons, daar halen we de meeste verkoop uit."

Stefaan Heirman - Jaguar Land Rover Benelux

Chat is voor Jaguar Land Rover Benelux een belangrijk onderdeel in het totaal van het aantal aangeleverde leads aan dealers. In Nederland zelfs meer dan in België.
Dit geeft eens te meer aan dat messaging de toekomst heeft en we nog verder kunnen bouwen op dit resultaat waar we al zeer trots op zijn. Denk eens aan messaging toevoegen aan de marketingcampagnes, er zijn zat mogelijkheden om nog meer conversie uit deze digitale trend te halen.

Niet alleen de Jaguar Land Rover is bij met de leads, de websitebezoeker is ook heel tevreden over de online service die ze met live chat krijgen. Wij voeren doorlopend een tevredenheidsonderzoek uit voor al onze klanten en vragen de gebruikers van de chat naar hun ervaring. In het geval van Jaguar Land Rover wordt de service beoordeeld met een score van 9,2.

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!