

Webcare

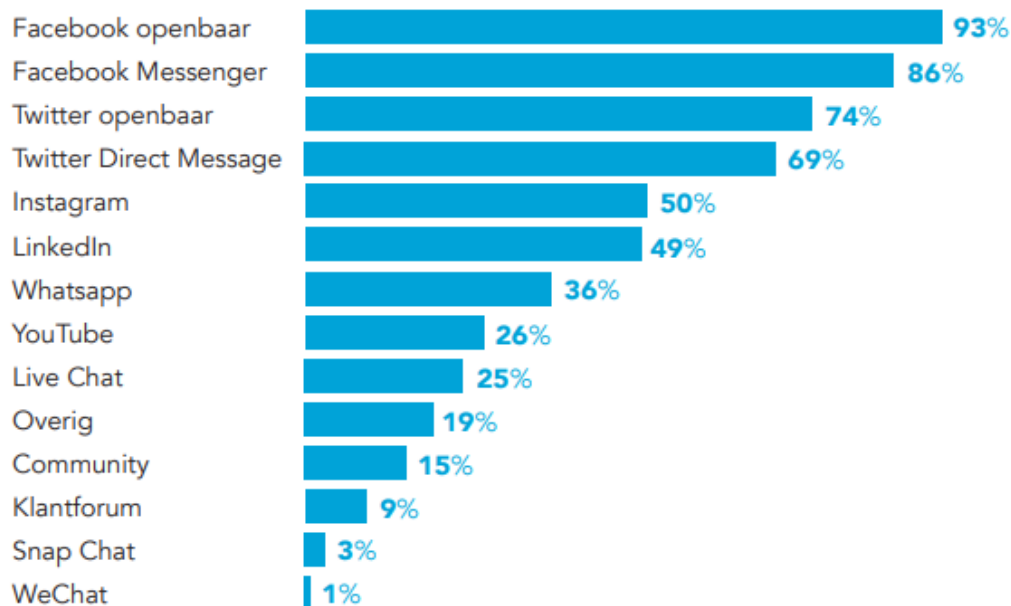
Wat is webcare?

Webcare is simpel gezegd online klantenservice via social media, messenger apps en livechat. Door inkomende vragen, klachten en andere berichten te behandelen, helpen bedrijven naast de 'standaard' klantenservice ook op deze manier hun klanten.

Bij een online klantenservice denk je wellicht al snel aan online platformen zoals Facebook, Instagram en Twitter, maar dit is maar een klein deel. Het gaat hierbij om alle online platformen waarbij mensen de mogelijkheid hebben om ongefilterd berichten te plaatsen. Dus denk ook aan bepaalde nieuwssites en blogs.

Webcare is dus het proces waarbij bedrijven reageren op openbare (social media) of privéberichten (messenger apps, livechat en DM's) om hun klanten te helpen.

Via welke social media kan de klant contact opnemen met de organisatie?



Waarom starten met webcare?

Het antwoord is best simpel. Bedrijven willen, beter gezegd: moeten, daar zijn waar de consument zich ook bevindt. Vragen en klachten zijn misschien niets nieuws, maar wel als ze ineens op het wereldwijde web worden geslingerd. Ook daar verwacht de consument oplossingen. Dus verschuiven hun e-mails en telefoontjes geleidelijk naar chats op Facebook of tweets.

Veel organisaties gaan daar maar wat graag in mee, vanwege de relatief lage kosten van webcare. Klantenservice via e-mail en telefoon duurt langer, is daardoor gemiddeld duurder en leidt tot een lagere tevredenheid bij de klant dan bij bijvoorbeeld social media. De drempel voor een moderne klant is vaak groter om telefonisch zijn klacht te delen dan via een 'appje'. Als je als bedrijf hier dus niks meedoet blijft de klant dus zitten met zijn probleem en heb je als bedrijf te maken met een ontevreden klant zonder dat je het weet. Klanttevredenheid is dus eigenlijk dé reden om te starten met webcare want een tevreden klant levert onder andere meer herhalingsaankopen op en dus uiteindelijk ook meer omzet.

Nu ik weet wat webcare is, ga ik eens kijken hoe Ikea omgaat met de reacties die binnenkomen. Hoe reageren ze hierop en is dit op verschillende platformen anders?

Het valt mij op dat Ikea op een nette manier reageert, maar hier en daar zeker niet vies is van een grapje en zeker als het een makkelijk inkoopertje is.



Maris Ka ▶ IKEA ✓

25 oktober 2016 · 🌐

Ohoh Ikea, dit lijkt me niet bedoeling als er voor de tweede keer iemand op slaapt. Zonder dat er grote mensen activiteiten op gedaan zijn..

De logee draaide zich om en krak 😬

Denk dat dit wel op te lossen valt zodat de volgende logee weer voortreffelijk kan slapen?



IKEA ✓ Hej Mariska, sorry voor de late reactie, ik had de wekker te lat gezet 😊 Zijn jullie inmiddels al bijgekomen van de latverzakking? Ik snap er geen hout van hoe dit is gebeurt. Balen! Helaas lat het voorraadstelsel mij in de steek. Net zoals de gebroken lat -relatie tussen je logee en het hout van het bed. Ik raad je aan bij je volgende bezoek aan de IKEA vestiging naar de klantenservice te gaan. Zij hebben een nieuwe lat voor je op voorraad of een andere oplossing. Uiteraard lat ik het er hier niet bij zitten. Sturen jullie je adresgegevens in een privébericht naar mij toe? Dan zorg ik ervoor dat er iets 'lekkers' jullie kant op komt 😊 Alvast bed-ankt en mijn excuses voor het ongemak! ^IL

Leuk · Beantwoorden · 1 j



Wat ook opvalt is dat er aan het einde van elk bericht twee initialen worden geplaatst. Zo weet Ikea wie er van het webcare team geageerd heeft op het bericht. Er zit geen verschil in hoe Ikea reageert op de verschillende platformen, maar één ding is zeker belangrijk om te onthouden: kom niet aan hun potloden.



Bronnen:

<https://www.coosto.com/nl/blogs/wat-waarom-en-waar-alles-over-webcare>

<https://www.linda.nl/nieuws/the-best-social-media/leukste-reacties-van-ikea-op-social-media/>