

TO TUSCANY
RENTAL VILLAS IN TUSCANY

**To Tuscany maakt het
vakantiehouders makkelijk
met Managed Live Chat**



LiveChat Pro

To Tuscany maakt het vakantiehuurders makkelijk met Managed Live Chat

Het boeken van een vakantievilla moet vooral makkelijk zijn. Wat is er beschikbaar in een bepaalde regio, met zwembad, vijf slaapkamers en geschikt voor kinderen? LiveChat Pro beantwoordt dergelijke vragen direct via live chat. In de gewenste taal, binnen en buiten kantoortijden. Zodat klanten van online reisbureau To Tuscany direct weten of ze hun droomvakantie hebben gevonden.

To Tuscany is een van oorsprong Britse website met een groot aanbod van vakantievilla's in Toscane en Umbrië. Sinds de oprichting in 1998 heeft het bedrijf zijn dienstverlening gestaag uitgebreid naar meer landen. Inmiddels verhuurt To Tuscany via lokale websites vakantiehuizen aan huurders uit het Verenigd Koninkrijk, VS, Canada, Australië, Nederland, Duitsland, Polen en Frankrijk.

Live availability

Duidelijkheid is één van de sterke punten van To Tuscany. "What you see is what you get", zo verwoordt Lisa Leggate, directeur van To Tuscany deze eigenschap. "We bieden 'live availability'. Dat betekent dat ons aanbod altijd up-to-date is. Geïnteresseerden zien de actuele beschikbaarheid en prijzen. Ook hoeven ze niet te wachten op hun boekingsbevestiging. Wanneer ze online boeken, weten ze meteen dat het geregeld is."

'Live chat in het Engels, Frans, Duits en Nederlands'

Bij To Tuscany zijn geen verborgen kosten, alles is inclusief zoals bedlinnen, schoonmaak en belasting. Vakantiegangers komen dus niet aan het einde van hun boekingstraject voor verrassingen te staan.

De keuze voor live chat

To Tuscany had twee redenen om live chat te gaan inzetten. Ten eerste past live chat uitstek-

end bij de 'what you see is what you get'-dienstverlening van To Tuscany. Ten tweede biedt To Tuscany bezoekers hiermee het gemak waar ze behoefte aan hebben. Leggate legt uit: "Het boeken van een vakantievilla moet niet ingewikkeld zijn. Onze potentiële klanten willen zich oriënteren en boeken op het moment en de manier die ze het beste uitkomt. Ook willen ze snel weten of een huis voldoet aan hun wensen en echt beschikbaar is. Bellen vinden ze omslachtig en via e-mail duurt het lang voordat ze antwoord krijgen. Live chat is dan ideaal."

Mankracht gewenst

In eerste instantie bood To Tuscany zelf live chat aan via een softwareprogramma. "Maar al snel bleek dat we daar niet de mankracht en vaardigheden voor in huis hadden", zegt Leggate. To Tuscany liep veel aanvragen mis, doordat chatmedewerkers net niet op het juiste moment aanwezig waren. Zo waren de bezoekersaantallen buiten kantoortijden hoog, terwijl er dan geen chatagent klaar zat. Daarom besloot To Tuscany de service uit te besteden. "We kozen voor LiveChat Pro omdat ze live chat aanbieden buiten kantoortijden, in verschillende talen en ons alles uit handen konden nemen."

Managed Live Chat van 7 tot 23 uur

LiveChat Pro biedt To Tuscany Managed Live Chat in het Engels, Frans, Duits en Nederlands. De taalkeuze wordt gebaseerd op het IP-adres, dus iedere bezoeker wordt geholpen in zijn eigen taal. De chatagents zitten paraat vanaf



7 uur 's ochtends, om ook vroege bezoekers van het Europese vasteland te woord te kunnen staan. Doordat informatie op de website altijd actueel is, kunnen de chatagents de meeste antwoorden daar vinden. "Ondertussen hebben de LiveChat Pro-medewerkers dat goed in de vingers: ze weten precies welke informatie ze waar kunnen vinden", licht Leggate toe. "Complexe vragen zetten ze naar ons door. Binnen enkele uren beantwoorden wij die per e-mail."

Twee keer zoveel chats

Tijdens en buiten kantoortijden staat er altijd een chatagent paraat, ook in het weekend. "En dat merken we", zegt Leggate. "De meeste leads komen via live chat binnen, niet per e-mail of telefoon." Daarnaast is het aantal chats ongeveer verdubbeld sinds To Tuscany live chat uitbesteedde.

Stijgende lijn

LiveChat Pro verbetert zijn service steeds verder. Leggate: "De agents zijn heel eager om te leren.

Op basis van onze feedback stemmen ze bijvoorbeeld hun tone-of-voice steeds beter af op ons klantvriendelijke, open imago." Daardoor blijft het aantal chats stijgen. Ook minimaliseert LiveChat Pro de hoeveelheid chats die niet de moeite waard zijn. Dat betekent dat de service steeds efficiënter wordt met een steeds hoger chatpercentage dat resulteert in een boeking.

To *'Een steeds hoger chatpercentage dat resulteert in een boeking'*

Tuscany wilde eigenlijk begin 2018 de live chat tijdens kantoortijden weer zelf oppakken. "Maar door de uitstekende kwaliteit zien we daar voorlopig vanaf", vertelt Leggate. Ook de stijging van het aantal leads en hogere servicelevel zijn redenen om de samenwerking voort te zetten. "Bovendien merken we dat LiveChat Pro niet alleen onze potentiële klanten, maar ook onze organisatie het gewenste comfort biedt en dat is ons ook heel wat waard."



LiveChat Pro

Over LiveChat Pro

LiveChat Pro is onderdeel van Digital Customer Care Company. Binnen deze organisatie biedt LiveChat Pro een managed chat-service aan voor drukke websites (3.000 maandelijkse websitebezoekers of meer) in vier talen.

Onder het moederbedrijf vallen nog drie digitale klantenservice-specialisten:

Webcare Pro: klantenservice via social media.

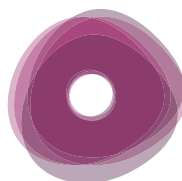
Cheapchats.nl: klantenservice via live chat voor kleine sites.

Chatbot Pro: geautomatiseerde chat voor de autobranche.

Daarnaast verkoopt het bedrijf kennisbanksoftware, genaamd MyAnswers.

www.livechatpro.nl

KLANTCASE



TO TUSCANY
RENTAL VILLAS IN TUSCANY

Uitdaging

Sta potentiële huurders van vakantievilla's in vier talen te woord via live chat. Op een informatieve, klantvriendelijke manier die past bij To Tuscany – binnen en buiten kantooruren.

Oplossing

Managed Live Chat in het Engels, Frans, Duits en Nederlands. Van 7 uur 's ochtends tot 11 uur 's avonds, 7 dagen per week.

Voordelen

Meer gemak voor potentiële klanten: zij krijgen direct antwoord op hun vragen. Dit leidt tot meer chats, boekingen en een klantvriendelijk imago.