

# WhatsApp voor webcare



**FB4**

Young social media professionals

FB4| SOCIAL MEDIA PROFESSIONALS  
GEERSTRAAT 226411 NR HEERLEN  
WWW.FB4.NL INFO@FB4.NL

# WAAROM WHATSAPP?

## WHATSAPP IN CIJFERS

WERELDWIJD 1,3  
MILJARD ACTIEVE  
GEBRUIKERS

12,1 MILJOEN  
NEDERLANDSE  
GEBRUIKERS

DAGELIJKS  
WORDEN 55  
MILJARD APPJES  
GESTUURD



## Niet alleen voor vrienden

In 2009 werd een app geïntroduceerd die een grote impact zou gaan hebben op de manier waarop we vandaag de dag communiceren: WhatsApp. Wereldwijd zijn er sinds juli 2017 zo'n 1,3 miljard actieve "appers", waarvan 12,1 miljoen Nederlanders. De adoptie van de berichtenapp onder consumenten is dus enorm, en ook bedrijven wagen zich nu aan de app als communicatiekanaal met de klant. WhatsApp voor webcare.

De behoeften van consumenten veranderen razendsnel, waarbij snelheid het toverwoord is. Een dag wachten op reactie van een bedrijf zit er niet meer in: dan gaan ze wel naar de concurrent. Organisaties kunnen dus niet achterblijven in hun klantenservice, en WhatsApp blijkt daar een uitstekend middel voor. Na e-mail, telefoon en live-chat volgde al snel social media als communicatiekanaal. Een vraag over de levertijd of verzendkosten? Dan stuur je toch even een 'PB-tje' via Facebook? De snellere consumenten willen meer, meer, meer. Dat heeft voor bedrijfsprocessen grote gevolgen: het verruimen van de openingstijden - en dus werktijden - en het vergroten van de capaciteit op serviceafdelingen.

Webcare gaat ook allang niet meer om het beantwoorden van vragen: de klantenservice moet ook signalen oppikken waar PR en marketing op kunnen inspelen. Klantenservice en webcare worden zodoende steeds belangrijkere afdelingen binnen een organisatie.

Daarom is WhatsApp Business gecreëerd, want het zakelijke gebruik bleef niet onopgemerkt. WhatsApp Business geeft bedrijven de mogelijkheid om een zakelijk profiel aan te maken. Ook worden vaste nummers ondersteund, kan er een automatische respons bij afwezigheid worden ingesteld, en ook niet onbelangrijk - men ontvangt statistieken over o.a. hoeveel berichten er zijn verzonden, bezorgd en gelezen, en nog veel meer.



# De vele voordelen

'Even snel een appje sturen'. Het is niet voor niets een begrip geworden: de kracht van WhatsApp zit hem in de snelheid, maar ook in de eenvoud. Vrijwel iedereen heeft de kennis en kunde om de app te gebruiken. Voor zowel het bedrijf, als voor de klant heeft de app nog meer mogelijkheden: multimedia toepassingen worden ondersteund. Zo kun je een foto meesturen om je verhaal of klacht te verduidelijken, of kan het bedrijf meteen reageren met een video waarin ze een gebruiksaanwijzing uitleggen. De mogelijkheden zijn eindeloos.

Goed gebruik maken van deze voordelen kan ervoor zorgen dat je van klanten merkambassadeurs maakt. Verras ze met positieve ervaringen, en ze delen hun ervaringen. Niet alleen in gesprek met vrienden of familie, maar ook aantoonbaar online. Het bedrijf helpt de klant, en op zijn beurt helpt de klant het bedrijf met een stukje exposure.



WhatsApp geeft klanten het gevoel dat ze écht in gesprek zijn met het bedrijf. Het is vele malen persoonlijker dan e-mail. Zélf als er niet echt met een persoon gechat wordt, maar met een chatbot. Met artificial intelligence in opkomst, worden chatbots steeds beter. Het grote voordeel voor de klant is de snelheid, bedrijven genieten vooral van het geautomatiseerde. Chatbot-software simuleert menselijke gespreksvoering, en hoewel er een automatische reactie gegenereerd wordt, blijft de bot persoonlijk, beleefd en altijd beschikbaar. Dit type communicatie is -nu nog- vooral aantrekkelijk voor grote bedrijven met grote hoeveelheden klanten, omdat een-op-een interactie mogelijk blijft.

## Voor wie?

In feite is WhatsApp geschikt voor ieder soort bedrijf waarin klanten contact zoeken. Een aantal bekende bedrijven die de trend hebben opgepakt zijn Transavia, die als eerste luchtvaartmaatschappij het middel inzette, maar ook Coolblue, die het goed doet via WhatsApp.

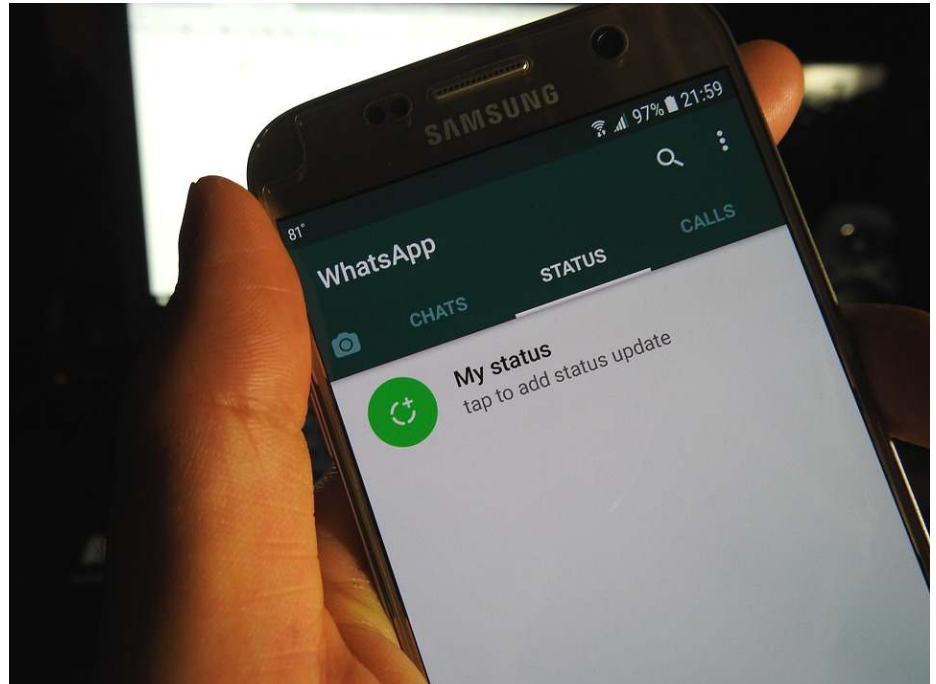
# EEN PAAR AANDACHTSPUNTJES...

Let hier op bij WhatsApp voor webcare:

**SNEL, SNELLER,  
SNELST: DE KLANT  
WIL SNEL GEHOLPEN  
ZIJN**

**INVENTARISEER DE  
HUIDIGE  
BEDRIJFSPROCESSEN**

**BEGIN KLEIN EN  
HOUDT HET  
BEHEERSBAAR**



## Houd je aan de spelregels!

Om WhatsApp goed te kunnen inzetten voor webcare-doeleinden, moet je de 'spelregels' van de app in acht houden. Het medium is gebaseerd op snelheid: pas dit dan ook toe. Ga het niet inzetten als communicatiemiddel als je niet van plan bent om zo snel mogelijk te reageren. Het moet sneller gaan dan e-mail: anders had de klant net zo goed een mailtje kunnen sturen. Inventariseer daarom voordat je aan de slag gaat wat de invloed is op bestaande bedrijfsprocessen.

Om de impact beheersbaar te houden, is het ook verstandig om op kleinere schaal te starten. Begin met Whatsapp webcare voor een selecte groep klanten, voor een specifieke dienst of voor één product. Al doende leert men, en zo kan er op een gecontroleerde manier uitgebouwd worden naar Whatsapp webcare voor de hele organisatie.

De laatste tip is om de verwachtingen van klanten te managen: communiceer duidelijk hoe snel er gereageerd wordt, en ook wanneer. Maak hiervoor gebruik van de mogelijkheden die WhatsApp biedt, zoals het instellen van een statusupdate. Voorkom teleurstelling en verwarring.

