

Whitepaper
Livechat
en makelaars

The **plus** for your company

Whitepaper **Livechat** en Makelaars

De huidige woningmarkt

Het aantal woningverkopten daalde sinds 2006. Vanaf 2016 is het aantal verkopen weer terug op het niveau van voor de crisis. In totaal wisselden 196.000 woningen van eigenaar in de periode juli 2015 tot en met juni 2016. Voor 2017 is een verdere groei van het aantal transacties op de koopwoningmarkt verwacht. De groei is onder andere te wijten aan het verminderd aantal nieuwbouw koopwoningen, dalende rente en de herstellende betaalbaarheid.

Hoeveel concurrenten zijn er binnen uw vakgebied?

Het aantal ondernemingen in de huizenmarkt actief op gebied van bemiddeling en beheer van onroerend goed is gestegen. In het eerste kwartaal van 2015 waren het er 8.715. Ruim 4.000 leden zijn aangesloten bij de NVM waarvan er ongeveer 3.500 actief zijn op de woningmarkt. Bij VastgoedPRO (concurrerende organisatie) zijn ongeveer 700 leden aangesloten en bij VBO Makelaar iets meer dan 1.000. Ongeorganiseerde leden maken voor 20 procent deel uit van de markt.



Whitepaper **Livechat** en Makelaars

Waar gaat de woningmarkt naartoe?

In 2017 zal de makelaarsbranche blijven profiteren van de sterke stijging in het aantal transacties op de woningmarkt. Op sommige plekken zoals Amsterdam is de markt echt booming. De concurrentie neemt eveneens toe, niet alleen tussen makelaars onderling maar het internet en social media worden steeds vaker gebruikt bij het kopen en verkopen van woningen. Deze trend is met name te zien bij nieuwbouwwoningen waar het kopen van een woning inmiddels via internet mogelijk is. Makelaars worden hier volledig of gedeeltelijk buitenspel gezet en zullen meer moeten doen om zich te onderscheiden.

Livechat: de manier om te onderscheiden

Het onderscheidend vermogen wordt van steeds groter belang binnen de makelaarsbranche. Makelaars doen dit onder andere door de dienstverlening uit te breiden met advies over locaties, energieverbruik, bouwkundig onderzoek of verbouwmogelijkheden. Een andere trend die in gang is gezet is het steeds beter bereikbaar zijn van de makelaar. Wilt u 's avonds bezichtigen of in het weekend? Geen probleem! Ook online zie je dat steeds meer makelaars direct te contacteren zijn middels het aanbieden van een chat mogelijkheid op hun website. Heeft de potentiële koper of verkoper een vraag dan kan hij deze direct stellen.



Waarom zou u als makelaar een **livechat** op uw website moeten aanbieden?

● **Snel en laagdrempelig contact**

Livechat is laagdrempelig en snel in gebruik. Een telefoongesprek vinden mensen vaak te veel moeite en de response op een e-mail duurt te lang. De laagdrempeligheid en het gebruiksgemak van livechat zijn waardevol voor makelaars, met name omdat het verkopen van een woning een vast besluit is. Dit houdt in dat op het moment van contactopname het besluit om een woning te kopen of verkopen al is genomen. Hierdoor is er een andere vorm van contact dan wanneer bezoekers nog moeten besluiten of ze een product of dienst überhaupt wel willen kopen. Het creëren van contact met bezoekers die al een keuze hebben gemaakt is waardevol. Deze bezoekers zijn op zoek naar informatie over wat de makelaar te bieden heeft ten opzichte van concurrenten. Door de contactopname te versimpelen vergroot je de kans dat mensen contact met jou opnemen en worden overtuigd van jullie aanbod. Natuurlijk zijn er vervolgens veel factoren die de keus voor een makelaar beïnvloeden, maar het verschaffen van laagdrempelig contact biedt kansen bezoekers te overtuigen.

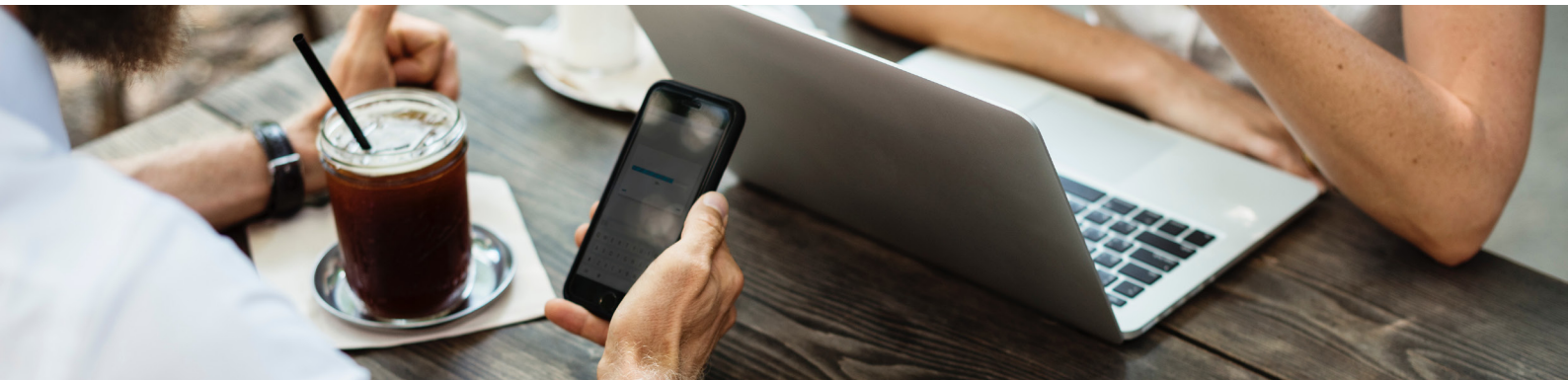
● **Creëer contact waar de klant is**

De plek om tegenwoordig je nieuwe woning uit te zoeken is het internet. Naar de etalage lopen van de plaatselijke makelaar gebeurt nog wel sporadisch, maar is allang niet meer de eerste stap. Wanneer men op zoek is naar een nieuwe woning, een bedrijfspand of een flexwerkplek, is het internet de startstreep. Daarom is het belangrijk een contactmiddel aan te bieden waar men op actief is. Niet alleen creëer je hierdoor meer contact, maar de wijze waarop bezoekers contact leggen is snel en eenvoudig. Men kan namelijk tegelijkertijd met het surfen een chatgesprek voeren. Zeker met het oog op de toenemende concurrentie van mensen die op eigen houtje een huis verkopen is het leveren van een gemakkelijk contactmiddel een service die waarde toevoegt.

● **Aantrekkende woningmarkt zorgt voor meer klantcontact**

De woningmarkt trekt aan, dus meer mensen verkopen en kopen een nieuwe woning. Dit betekent dat makelaarswebsites meer traffic gaan genereren. Meer traffic betekent dat meer bezoekers gebruik gaan maken van de livechat. Meer klantcontact zorgt voor meer conversie. Daarnaast converteren bezoekers die chatten 2.8 keer eerder dan bezoekers die niet chatten, aldus Boldchat 2015. Bij adequaat gebruik van livechat betekent meer traffic dus meer conversie. Conversie kan zijn het inplannen van een bezichtiging, een taxatie-aanvraag of informatie-aanvraag voor de verkoop van een woning.

Daarnaast is livechat zeer efficiënt. Chatoperators kunnen meerdere chats tegelijkertijd voeren, een telefonist(e) slechts één. Livechat zorgt zo voor toenemende omzet én kostenreductie.



• Oriëntatie begint online

Het zoeken van een woning is een aangelegenheid die over het algemeen in de vrije tijd plaatsvindt. Het is een keuze waar rustig over na moet worden gedacht. 's Avonds en in het weekend zijn daarom tijden dat er veelal naar woningen wordt gekeken op het internet. En dit zijn nou net de momenten dat de gemiddelde makelaar niet bereikbaar is. Hier ligt voor u als makelaar dus een enorme kans!

Door mensen de mogelijkheid op een chatgesprek aan te bieden tijdens het zoeken vergroot je de kans op conversie. Livechat simpel in gebruik omdat iedereen met een internetverbinding (en verstand van zaken) de chat kan bemannen. Dit maakt het mogelijk om buiten kantoor tijden de chat te bemannen.

Case



