



CHATBOTS

Te allen tijde beschikbaar zijn voor je klant en antwoorden op hun vragen moet één van je prioriteiten zijn. Hoe meer je klanten en de internetgebruikers het gevoel hebben goed begeleid te worden, hoe dankbaarder ze zullen zijn. Klanten hechten veel belang aan een gepersonaliseerde online-service. Daarom kun je overwegen een chatbot te gebruiken om je klanten gerust te stellen en altijd voor hen klaar te staan.

Enkele cijfers

In 2022 zal **85%** van de interacties tussen klanten en merken via chatbots verlopen.

“Innovatie”, “depersonalisering” en “nuttig” zijn de drie woorden die het vaakst met chatbots worden geassocieerd.

69% van de internetgebruikers verkiest een intelligente chatbot boven een menselijke gesprekspartner omdat ze sneller te werk gaan.



Wat is een chatbot?

Een chatbot is een software die, via artificiële intelligentie, **automatische bijstand biedt aan je klanten** op je online platformen op basis van de woorden die ze intikken in het dialoogvenster of de knoppen waarop ze klikken.

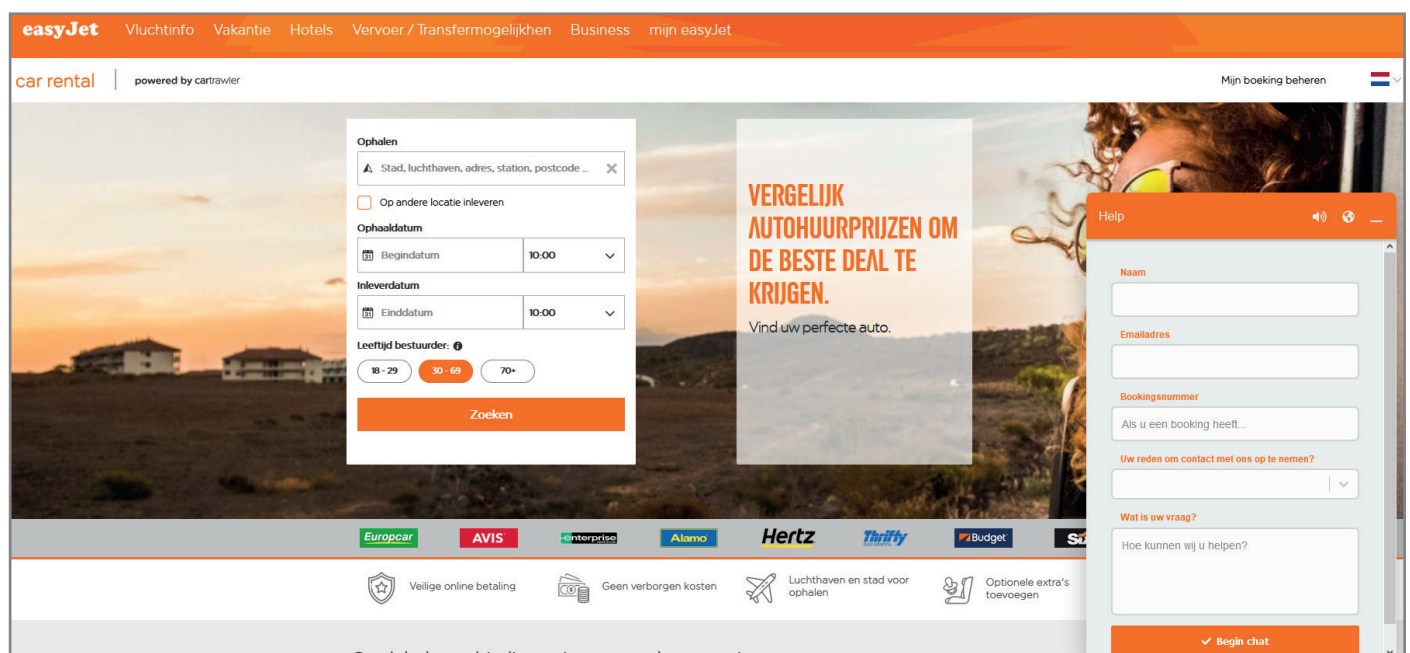
Over het algemeen worden chatbots gebruikt op websites van grote bedrijven om de aanvragen te filteren of de werknemers toe te laten hun tijd beter te beheren.

Zo bekom je ook een meer gepersonaliseerde service en verbeter je de gebruikerservaring, wat geapprecieerd wordt

door de bezoekers van je website. Bezoekers kunnen zelfs buiten de openingsuren van je bedrijf informatie inwinnen.

Deze nieuwe instant-messagingssystemen zijn ook nuttig gebleken op Facebook, waar er soms niet meteen aan wordt gedacht een chatbot in te stellen buiten de werkuren om de klanten op elk moment te woord te kunnen staan.

De prijs varieert tussen € 200 en € 2.000/maand, afhankelijk van de complexiteit van de chatbot.



Voor wie zijn chatbots bedoeld?

Hoewel om het even wie ermee kan werken, brengt een geïntegreerde chatbot ontwikkelingskosten met zich mee. Daarom zijn ze vooral gericht op grote bedrijven die minder tijd kunnen besteden aan antwoorden op vragen van klanten en meer tijd nodig hebben voor organisatie en beheer. Je vindt ze vooral op websites van toerismebureaus en soms zelfs op websites van hotels. Ben je eigenaar van een vakantiewoning of een commercieel pand? Dan raden we je aan de berichten van je klant rechtstreeks te beantwoorden door automatische “chatbot”-antwoorden in te stellen op Facebook.

Hoe stel je een automatisch antwoord in op Facebook?



1 - Ga naar je Facebookpagina en klik op “Instellingen”.

2 - Ga naar het tabblad “Berichten” en klik op “Ga naar automatische antwoorden” in de reactieassistent. Je kunt ook een welkomstbericht instellen en activeren om je website of de producten die je op je pagina aanbiedt, in de verf te zetten.

3 - Schrijf een gepersonaliseerd bericht en vergeet het niet op te slaan. Wanneer iemand dan contact met je probeert op te nemen buiten de uren die op je pagina zijn vermeld, zal hij dit bericht automatisch ontvangen.

Gratis je eigen gepersonaliseerde chatbot aanmaken op Facebook

Dankzij 

De goed doordachte tool Chatfuel kun je “in slechts 10 minuten” een chatbot creëren. Dit programma bevat standaard interacties en knoppen om de vragen van je klanten te beantwoorden. Chatfuel is zeer intuïtief en zelfs leken kunnen ermee overweg. Je moet echter wel een zekere logica volgen en vooral tijd besteden aan de optimalisatie van je chatbot. Klik hier om een chatbot te creëren: www.chatfuel.com.

