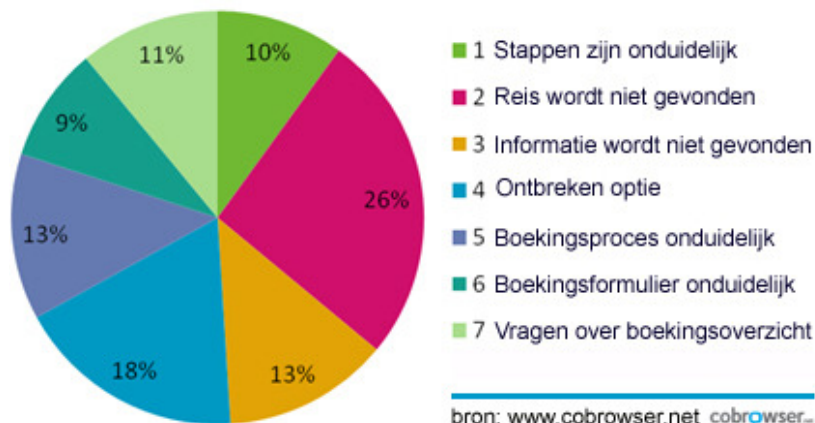


Online chat noodzakelijk op vakantie websites in Nederland

Groningen, 18 juni 2009 - - Nederlanders geven – crisis of niet – minimaal evenveel uit aan de vakanties in 2009. Wel meldt het ANVR dat de Nederlandse vakantieganger langer wacht met het boeken van een vakantie. Volgens het Groningse bedrijf CoBrowser.net (www.cobrowser.net) kunnen de online reisaanbieders deze tijd uitstekend gebruiken om kritisch te kijken naar de gebruikersvriendelijkheid van hun website. Vorig jaar al onderzocht CoBrowser.net een scala van online aanbieders van vakanties en reizen. De belangrijkste conclusies toen waren dat onduidelijkheid en een ontoereikend aanbod de belangrijkste aspecten zijn om geen online vakantie te boeken. Dit beeld is het afgelopen jaar niet of nauwelijks veranderd. Het doorvoeren van online chat tijdens de boekingsprocedure zou veel meer duidelijkheid en vertrouwen scheppen. Hierdoor wordt de omzet voor de online vakantie websites verhoogd.

Online travel kan groeien!

“Vorig jaar werd ons al duidelijk dat er nog veel winst is te behalen binnen online travel”, stelt Frank Leegstra, mede-eigenaar van CoBrowser.net. “In ons onderzoek zagen wij de respondenten soms vertwijfeld naar het beeldscherm kijken. Ze wilden graag een specifieke reis boeken maar het was eenvoudigweg niet mogelijk. Met name het ontbreken van een online chat optie vonden zij zeer storend. Het gevolg was dat zij de boekingsprocedure stop zetten en doorklikten naar een andere aanbieder.” Online travel is een belangrijke en competitieve branche op internet waarin de eindconsument steeds meer macht lijkt te krijgen. Voordat zij een reis boeken oriënteren zij zich via diverse websites en social networks. Het boekingsproces is dan de logische vervolgstap: daar moet je als aanbieder van vakanties en reizen gekozen worden door de consument.



Klant krijgt snel antwoord

“Toch gaat het nog erg vaak fout in deze beslissende fase”, vervolgt Leegstra. “Klanten hebben een prangende vraag of zijn op zoek naar specifieke informatie. Ze willen deze graag snel verkrijgen en zoeken naar de optie om een online chat te starten. Met de optie cobrowse bieden wij de consument de mogelijkheid om een chat sessie te starten en snel antwoord te krijgen op hun vraag. Daarbij kunnen reisaanbieders ook zélf de interactie starten met een bezoeker.” Met cobrowse stellen online reisaanbieders zich minder reactief op en kunnen klanten effectief door het boekingsproces worden geleid. Een bijkomend voordeel van cobrowse is dat een salesteam direct feedback ontvangt van zijn bezoekers. Salesteams komen in contact met hun klanten en krijgen een goed inzicht in de afhaakmomenten van hun website. Met deze gerichte informatie kunnen zij hun website continu blijven verbeteren.

Over CoBrowser.net

CoBrowser.net helpt organisaties en bedrijven bij het verhogen van verkoop en klanttevredenheid. Hiervoor ontwikkelde CoBrowser.net een krachtige chatapplicatie. In 2009 is CoBrowser.net genomineerd voor de Live Wire Young Business Award. CoBrowser.net werkt voor diverse webshops, verzekeraars en scholen.

Noot voor redactie, niet voor publicatie

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met Frank Leegstra, mede-eigenaar van CoBrowser.net, telefoon 050 - 313 68 41, e-mail info@cobrowser.net.

Link naar het onderzoek:

<http://www.cobrowser.net/nl/weblog/a/44/onderzoek-kansen-voor-online-aanbieders-van-vakanties-en-reizen/>