

DIGITALE BERATUNGSANSÄTZE

Virtuelle Produkttestings



Landsiedel

0

Live Beratung im E-Commerce
Einführung

Live Beratung im E-Commerce

Einführung

- Persönliche Beratung und Kundennähe bleibt in digitalisierten Zeiten wichtig
- Insbesondere bei teuren oder personalisierten Produkten wie Maschinen, Möbel, etc. möchten Kunden einen persönlichen Ansprechpartner vor dem Kauf
- Immer mehr Live-Beratungstools kommen auf den Markt und Tools wie Teamviewer, Zoom, etc. werden für eine digitale Beratung genutzt

Live Beratung im E-Commerce

Einführung

- Auch immer mehr große Unternehmen bieten Live Beratung an
- Beratung vor Ort wird Digitalisiert und zum Kunden nach Hause gebracht



MediaMarkt



th•mann



1

Live Beratung im E-Commerce Überblick

Digitale Videoberatung verbindet **persönliche Beratung** und digitale Technologie. Sie ermöglicht eine **interaktive und visuelle Kommunikation** zwischen Berater und Kunde, unabhängig von ihrem physischen Standort mit dem Ziel, komplexes Fachwissen verständlich zu vermitteln, individuelle Kundenanfragen zu klären und letztendlich den Verkauf zu fördern.

Live Beratung im E-Commerce

Überblick - Verschiedene Arten

- **Live-Videoberatung:** Echtzeit-Kommunikation zwischen Berater und Kunde. Ideal für individuelle Fragen, Produktvorführungen und die Vertiefung von Kundenbeziehungen
- **Aufgezeichnete Video-Tutorials:** Vorproduzierte Videos, die allgemeines Wissen zu Produkten oder Dienstleistungen vermitteln. Sie dienen oft als erster Anlaufpunkt für Informationen und können auf Abruf angesehen werden.
- **Interaktive Webinare:** Live oder aufgezeichnet, bieten diese eine Mischung aus Präsentation und Interaktion mit dem Publikum.

Live Beratung im E-Commerce

Überblick - Anwendungsbereiche



Komplexe Produkte

Besonders in Bereichen wie dem Maschinenbau, der IT oder der Finanzdienstleistung, wo Produkte erklärungsbedürftig sind, bietet die Videoberatung einen klaren Mehrwert.



B2B und B2C

Sowohl im Geschäftskundenbereich als auch im Endkundenbereich kann die Videoberatung eingesetzt werden, um Produkte live zu präsentieren.



Diverse Zielgruppen

Von jüngeren, technik-affinen Nutzern bis zu älteren Kunden, die den persönlichen Kontakt schätzen, kann die Videoberatung unterschiedlichste Zielgruppen ansprechen und bedienen.

2

Live Beratung im E-Commerce Technologische Anforderungen

Live Beratung im E-Commerce

Technologische Anforderungen

01

Plattform & Service

Die Wahl einer geeigneten, umfangreichen Plattform, die sich nahtlos in bestehende Systeme integrieren lässt, ist entscheidend. Regelmäßige Updates und zuverlässiger Support sind unerlässlich, um technisch aktuell zu bleiben und Herausforderungen zu meistern.

02

Internet & Hardware

Eine stabile Internetverbindung und qualitativ hochwertige Hardware sind essentiell für reibungslose Kommunikation und Vermeidung von technischen Problemen, die das Beratungserlebnis beeinträchtigen könnten.

03

Datenschutz

Ende-zu-Ende-Verschlüsselung schützt Kundendaten. Einhaltung von Datenschutzbestimmungen und klare Richtlinien zur Datenspeicherung sind erforderlich, um rechtlichen Anforderungen zu genügen und Kundenvertrauen zu stärken.

3

Live Beratung im E-Commerce
Integration in den Verkaufsprozess

Bedarfserkennung

Identifiziere Produkte bzw. Services, die eine Beratung erfordern und sensibilisiere den Kunden für die Verfügbarkeit einer Videoberatung.

01

Anfrageprozess

Nutze einen einfachen und intuitiven Prozess mit dem der Kunde eine Videoberatung anfordern kann. Integriere auch CTAs auf der Produktseite, im Warenkorb und im Checkout.

03

Stelle ein Online-Buchungssystem für die Terminauswahl mit automatisierter Bestätigung und Erinnerungen zur Verfügung. Solltest du die Kapazitäten haben kannst du auch Beratung ohne Termine anbieten.

Terminplanung

Sammele im Vorfeld relevante Informationen über Kundenbedürfnisse durch Fragen per E-Mail oder einem kleinen Fragebogen. Stelle auch Materialien bereit, die du im Gespräch verwenden kannst.

Vorbereitung der Beratung

Durchführung

Nutze eine sichere und stabile Plattform für das Gespräch und stelle weitere Informationen und Materialien zur Verfügung. Hier kannst du auch perfekt Cross- und Upsells bewerben und den Auftrag direkt abschließen.

Follow-Up

Stehe bei Fragen im Nachhinein zur Verfügung und kläre eventuelle Unklarheiten der Kunden. Falls Nötig, biete ein Zweitgespräch an.

07

Hole im Nachgang Feedback ein und setze Kritik um, um deinen Service zu verbessern.

Optimierung

4

Live Beratung im E-Commerce Vor- und Nachteile

Live Beratung im E-Commerce

Vor- und Nachteile

Pros

Zugang zu Experten, unabhängig vom Standort.



Persönliche und effektive Beratung durch Visualisierung.



Sofortige Klärung von Fragen durch Echtzeitkommunikation.



Visuelle Präsentation kann Verkaufschancen erhöhen.



Kostenersparnis durch Vermeidung von Reisen.



Cons



Technische Probleme können Beratungsqualität mindern.



Datenschutzbedenken können Nutzung hemmen.



Nicht für alle Produkte gleich geeignet.

5

Live Beratung im E-Commerce Anwendungsbeispiele

Live Beratung im E-Commerce

Anwendungsbeispiele

Mein Markt: **Frankfurt-Bornheim** ⌵ ⌚ Geöffnet bis 20:00 Uhr Vorteilskarte Kontakt Hilfe

toom
Respekt, wer's selber macht.

Was suchst du? Mein Konto Merklste Warenkorb

Werkstatt & Maschinen Bauen & Renovieren Bad & Sanitär Garten & Freizeit Wohnen & Haushalt Wissen & Service **Angebote & Aktionen**

toom Service

- WhatsApp
- Handwerksservice
- Bestell- & Lieferservice
- Mietgeräteservice
- Miettransporter- & Anhängerverleihservice
- Containerdienst
- Online-Services
- App
- HomeRide
- Services im Markt
- Finanzierung
- Vorteilskarte
- toom Garantien
- Heimwerkerkurse
- Videoberatung & Service-Chat**

Videoberatung & Service-Chat



Du hast Fragen zu unseren Produkten oder Serviceleistungen? Brauchst du Hilfe mit deiner Bestellung? Kein Problem, wir helfen dir gern. Wenn du dir eine sofortige Produktberatung aus dem Markt mit unserem Fachpersonal wünschst, dann entscheide dich für die Videoberatung. Bei allen weiteren Fragen hilft dir unser neuer Service-Chat.

So einfach geht's

- Toom Baumarkt bietet Live Videoberatung an
- Beratung direkt aus dem Markt
- Produkte werden Live getestet, erklärt und empfohlen
- Bieten Beratung mit und ohne Termin an

Live Beratung im E-Commerce

Anwendungsbeispiele





Wie möchten Sie mit Ihrem Berater in Kontakt treten?

Im Moment sind alle Berater besetzt, es ist mit einer kurzen Wartezeit zu rechnen.



Ich möchte mit dem Berater sprechen (empfohlen)



Ich möchte mit dem Berater schreiben



Ton an?



Mikro bereit?



Berater kann Sie nicht sehen

- Media Markt Live Beratung
- Geben primär Empfehlungen, basierend auf deinen Anforderungen
- Beratung ist ebenfalls mit und ohne Termin möglich

6

Live Beratung im E-Commerce
Entscheidung treffen

Live Beratung im E-Commerce

Entscheidung treffen

01

Bedarf analysieren

- | Identifikation des Kundenbedarfs
- | Mehrwert bewerten anhand der Komplexität der Produkte
- | Akzeptanz der Zielgruppe prüfen



Live Beratung im E-Commerce

Entscheidung treffen

02

Ressourcen prüfen

- | Bewerte, ob personelle Kapazitäten gegeben sind
- | Müssen neue Tools eingeführt werden?
- | Ist entsprechend qualitative Hardware gegeben?

Live Beratung im E-Commerce

Entscheidung treffen

03

Kosten - Nutzen

- | Zusätzliche Kosten, die entstehen würden (Mitarbeiter, etc.)
- | Was ist der erwartete Nutzen der Live Beratung?
- | Kosten und Nutzen gegeneinander aufstellen und bewerten

Live Beratung im E-Commerce

Entscheidung treffen

◀ 04

Umsetzung

- | Testphasen starten, sollte die Kosten-Nutzen Analyse überzeugen
- | Systeme integrieren und Mitarbeiter schulen
- | Pilotphase durchführen und Feedback sammeln

7

Live Beratung im E-Commerce Aufgaben