

GUÍA DEFINITIVA PARA AUMENTAR VENTAS DE AUTOS

con chat
en vivo



INTRODUCCIÓN

Incorporar un servicio de chat en vivo a tu sitio web es el equivalente de tener vendedores en tu sala de exhibición, ¿por qué no usarlo?

Los compradores de autos de hoy ya no van de un distribuidor automotriz a otro en busca de información y precios, por lo cual pierdes la oportunidad de iniciar una conversación con ellos y conseguir un contacto al que puedas dar seguimiento.

Los hábitos de compra actuales incluyen que el interesado realice una investigación preliminar en internet para conocer las opciones de marcas y modelos a su disposición y alcance, y que busque las opiniones de familiares, amigos y hasta extraños en redes sociales.

En un 83% de los casos, los consumidores atienden más a esas recomendaciones de sus pares que a los mensajes publicitarios de las grandes armadoras y las agencias automotrices o a los discursos de los vendedores de en el piso de exhibición.

Entonces es esencial que salgas a su encuentro cuando visiten tu sala de ventas virtual, tu sitio web, y eso lo consigues con un servicio de chat en vivo.

Pero tus esfuerzos no deben terminar ahí. Ante los cambios en los hábitos de consumo y el nuevo empoderamiento de los compradores, de nada sirve utilizar las mismas tácticas de ventas de antaño que podían llegar a resultar invasivas y abrumadoras para el potencial cliente.



UNA TECNOLOGÍA INTELIGENTE

Es hora de utilizar una herramienta tecnológica que no solo funcione como canal de comunicación entre tu distribuidora automotriz y los visitantes, sino que haga uso de la inteligencia artificial para recolectar y analizar información sobre su comportamiento en el sitio web y las interacciones con tus representantes en el chat.

El análisis de estos datos y los reportes elaborados a partir de ellos te brindará el conocimiento para que atiendas a esos prospectos de manera personalizada ofreciéndoles los contenidos, la información y las ofertas que requieran en cada etapa de su ciclo de compra.

Esta solución tecnológica es Gubagoo, una plataforma de chat en vivo que cuenta con un algoritmo que permite reconocer el comportamiento del visitante, identificarlo, calificarlo y, finalmente, perfilarlo para conducirlo en su camino hacia la conversión.

No solo es una ventana de chat emergente, su interconectividad con un servicio de mensajería hace posible que las conversaciones con el cliente continúen por ese otro canal, y su funcionalidad de ResQ Center enlaza a los prospectos calificados como hot leads con un vendedor de inmediato.



¿Cómo funciona ChatSmart?

1

Mediante una ventana de chat que le da la bienvenida, **el visitante puede contactar con un representante** de tu agencia automotriz.

2



El representante, **gracias al algoritmo BEAST**, visualiza de inmediato **la información** que la base de datos tiene **sobre el cliente**.

3

Si es una **primera visita**, el empleado saludará y se pondrá **a las órdenes del usuario**.

4

Pero si se trata de **un prospecto que ha visitado el sitio web en diversas ocasiones**, deteniéndose en las páginas de **un modelo en especial** o haciendo preguntas sobre el mismo por el chat, **el saludo incluirá:**



Una referencia a ese vehículo.



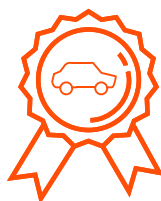
Presentará **ofertas específicas** que resulten **relevantes** al potencial **cliente**.

Esta es una forma inteligente de **personalizar la conversación** y ahondar en el interés del prospecto, aportándole información pertinente y **desarrollando una relación de confianza** que pueda prolongarse hasta **el cierre de la compra**.

LO QUE HACE TAN VALIOSO EL CHAT PARA TU AGENCIA, Y PARA TUS POTENCIALES CLIENTES, ES QUE PERMITE:



- Iniciar una conversación desde cualquier tipo de dispositivo y a través de diversos canales



- Presentar ofertas relevantes de acuerdo con el historial de interacción del visitante para conducirlo a la conversión



- Incrustar videos de demostración para despertar más el interés del cliente o responder visualmente a sus preguntas



- Hacerlo funcionar como un medio para agendar citas con vendedores o con el centro de servicio



- Convertir la conversación en un video en vivo para mostrar una unidad en particular en directo



- Trasladar las conversaciones de chat a una plataforma de mensajería para que no se interrumpan si el usuario necesita desplazarse y cambiar de dispositivo



- Promover vehículos específicos de tu inventario que respondan a las necesidades o interés del usuario

Esta última función es conocida como **Text+** y puede funcionar como **complemento de ChatSmart o de manera independiente**, ofreciendo a los prospectos un canal más para comunicarse con tu equipo.

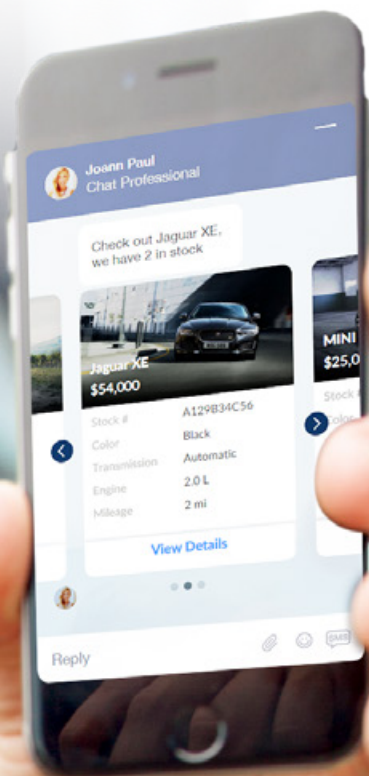
¿CÓMO OPERA PUBLISHER?

Todo el conocimiento que adquieres del cliente a través de sus acciones en tu sitio web y sus interacciones a través del chat permite también definir cuál es el tipo de ofertas que le pueden parecer más relevantes y lo pueden hacer avanzar hacia la conversión.

Es una manera de alimentar con incentivos pertinentes y oportunos el interés del prospecto basándote para la selección de los mismos en su propio comportamiento con el fin de aumentar la probabilidad de una respuesta positiva a tus esfuerzos de marketing y ventas.

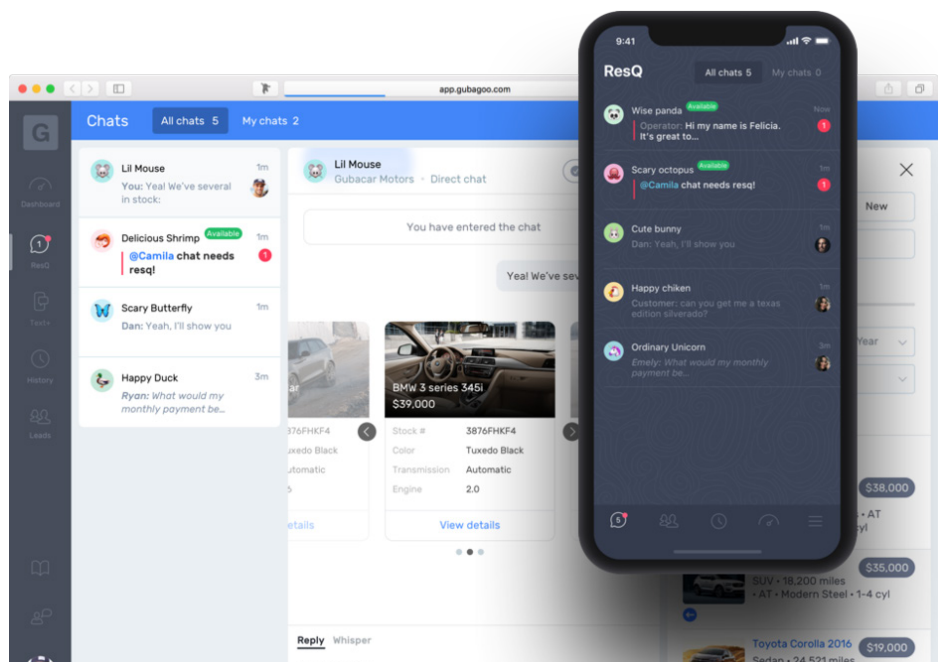
Publisher funciona de manera dinámica, cambiando las ofertas según el visitante y de acuerdo con la etapa del ciclo de compra en que se encuentre.

Y también se integra con el programa CRM de tu agencia para que todo el equipo tenga acceso a la información detallada sobre las ofertas que interesaron al prospecto para que puedan darle seguimiento de manera adecuada.



¿QUÉ ES ResQ CENTER?

Se trata de una funcionalidad que da al gerente de ventas o su equipo total visibilidad en tiempo real de las conversaciones que mantiene el personal encargado del chat con los clientes. Además de observar el desarrollo de los diálogos, también permite brindar consejos sobre cómo responder o qué información de valor proporcionar.



El personal de ventas puede tomar el control de la conversación en cualquier momento y desde cualquier lugar cuando el operador de chat detecta a un cliente que está cerca de la conversión y emite una alerta al área de ventas.

ESTO FUNCIONA DE ESTA MANERA:



1. El visitante inicia una conversación de chat y **demuestra que está a punto de tomar una decisión de compra** queriendo agendar una cita inmediatamente para conocer físicamente un auto o pidiendo ser atendido por un vendedor.



2. El operador de chat lo reconoce como un **hot lead** y **emite una alerta al equipo de ventas** presente en la sala de exhibición, el cual comienza a dar seguimiento a la conversación **en tiempo real**.



3. El vendedor puede **aconsejar al operador de chat** cómo guiar el diálogo **o puede asumir el control** de la misma directamente para **continuar el proceso de venta**.



¿DÓNDE INTERVIENE LA ANALÍTICA?

En todo. Desde la primera visita de un usuario a tu sitio web, el sistema empieza a recolectar información como la fuente de donde proviene, en qué páginas se detiene y cuánto tiempo dedica a cada modelo.

Una vez que se anima a responder al saludo de bienvenida del operador de chat la recolección de información crece como una bola de nieve; a más interacción, mayor conocimiento se obtiene del cliente.

Y todos estos datos empiezan a analizarse automáticamente para guiar la personalización de la conversación y generar las ofertas y los contenidos que resulten más relevantes para el usuario.

Además, el sistema cuenta con tableros donde se concentra toda la información sobre el cliente y esa visibilidad de su historial hace posible saber en qué etapa del ciclo de compra está y tomar decisiones oportunas acerca de cómo se le puede guiar hacia la conversión y el cierre.

Finalmente, la herramienta produce reportes y gráficas interactivas sobre una infinidad de métricas que te revelan en todo momento y en tiempo real cómo se está desempeñando tu agencia automotriz.

¿QUÉ OTRAS FUNCIONALIDADES TIENE GUBAGOO?

Sí, hay más. Se puede integrar con muchos más softwares que permitan a tus empleados llevar a cabo cotizaciones o evaluaciones de acuerdo con la información proporcionada por el cliente.

En la misma plataforma en que el operador de chat visualiza las conversaciones que tiene abiertas, aparece una barra donde puede configurar parámetros de búsqueda para encontrar en el inventario de tu agencia automotriz los modelos que corresponden a las características o precio que le interesa al prospecto.

Además, es posible hacer una valuación del vehículo que quiera entregar a cambio según los precios del mercado local, y realizar una precalificación del crédito del cliente y una corrida de lo que serían sus pagos mensuales de acuerdo al enganche que pueda dar y el plazo de crédito seleccionado.

Esto es atención al cliente llevada a otro nivel: el de la excelencia, y en el terreno en el que ahora los compradores de autos prefieren moverse: el internet.

Si consideras que no llega al 5% el número de visitantes de un sitio web automotriz que llega a la conversión de leads, entonces entenderás por qué una tecnología avanzada como la que ofrece Gubagoo es tan indispensable para tu distribuidora automotriz.

No dejes pasar del largo a ese otro 95% de los usuarios que estuvieron lo suficientemente interesados en tu agencia para hacerle una visita virtual y mejora su experiencia con una plataforma de chat poderosa que los haga sentir especiales y en confianza.



BDC AUTOMOTRIZ:

Estrategia Integral de Ventas Digitales

Nuestra solución de BDC automotriz es administrado estratégicamente para potenciar la generación de ventas, a través de un eficiente manejo de tus contactos con clientes, servicio, seguimiento y generación de leads.

No es suficiente generar prospectos con tus campañas digitales y off-line si no tienes quién los convierta en ventas.



¿Qué tan rápido das respuesta a tus prospectos?



¿Qué porcentaje de los leads totales deberían convertirse en venta?



¿Sabes si tu BDC es rentable?

Hoy la gente busca y compra autos de una manera distinta.

CONOCE NUESTRO BDC AUTOMOTRIZ