

Imprimer | Retour

# Augmentation du taux de conversion et du montant du panier moyen: 2 bénéfices considérables du Live Chat

AdConversio, 23/08/2012

**Le Live Chat, utilisé de manière professionnelle, est un moyen pertinent pour augmenter le taux de conversion sur les sites e-commerce et e-business. En effet, selon une étude Forrester, 20% des utilisateurs du Live Chat sont convertis en clients.**

De plus, le montant du **panier moyen augmente** « naturellement ». En effet, plus le montant du panier moyen est élevé, plus la présence d'un conseiller devient indispensable. Selon une analyse de BoldChat, les personnes qui utilisent le **Live Chat** dépensent environ **55%** de plus par achat que les clients qui ne l'utilisent pas.

Aussi, une relation client en ligne via le Live Chat réduit le nombre **d'abandons de panier**. Ce qui est intéressant quand on sait que **57%** des visiteurs sont prêts à abandonner leur achat s'ils n'obtiennent pas les réponses à leurs questions (source North American Technographics).

## Satisfaction client et fidélisation durable, des objectifs atteints

Le client bénéficie sur les sites web d'un **accueil** comme en boutique physique. Il peut ainsi profiter des renseignements **gratuits et instantanés** mais aussi transmettre ses demandes de **SAV** par exemple. C'est cette **expérience client personnalisée** qui concourt à la satisfaction du visiteur mais aussi et surtout à sa fidélisation durable. Résultat non négligeable car un client fidélisé coûte **5 à 10 fois** moins cher que d'en acquérir un nouveau.

## AdConversio, le spécialiste de la relation client en ligne externalisée

**AdConversio**, professionnel de la gestion de la relation client en ligne, propose un service **complet et performant** qui remplit parfaitement ces 4 objectifs. La relation client est gérée par des conseillers commerciaux AdConversio **24/7** qui accompagnent l'internaute via à un logiciel de Live Chat. Les conseillers commerciaux sont multilingues et sont formés à des techniques de vente et de communication qui impactent l'augmentation du taux de conversion et le montant du panier moyen.

Anthony DUEZ  
www.adconversio.com  
+33 (0) 6 51 75 07 39  
contact@adconversio.com