

# Een klik met de klant

Wanneer voelen klanten een persoonlijke klik met een digitale assistent?

Anna Krispin

CustomerFirst Congres 2022

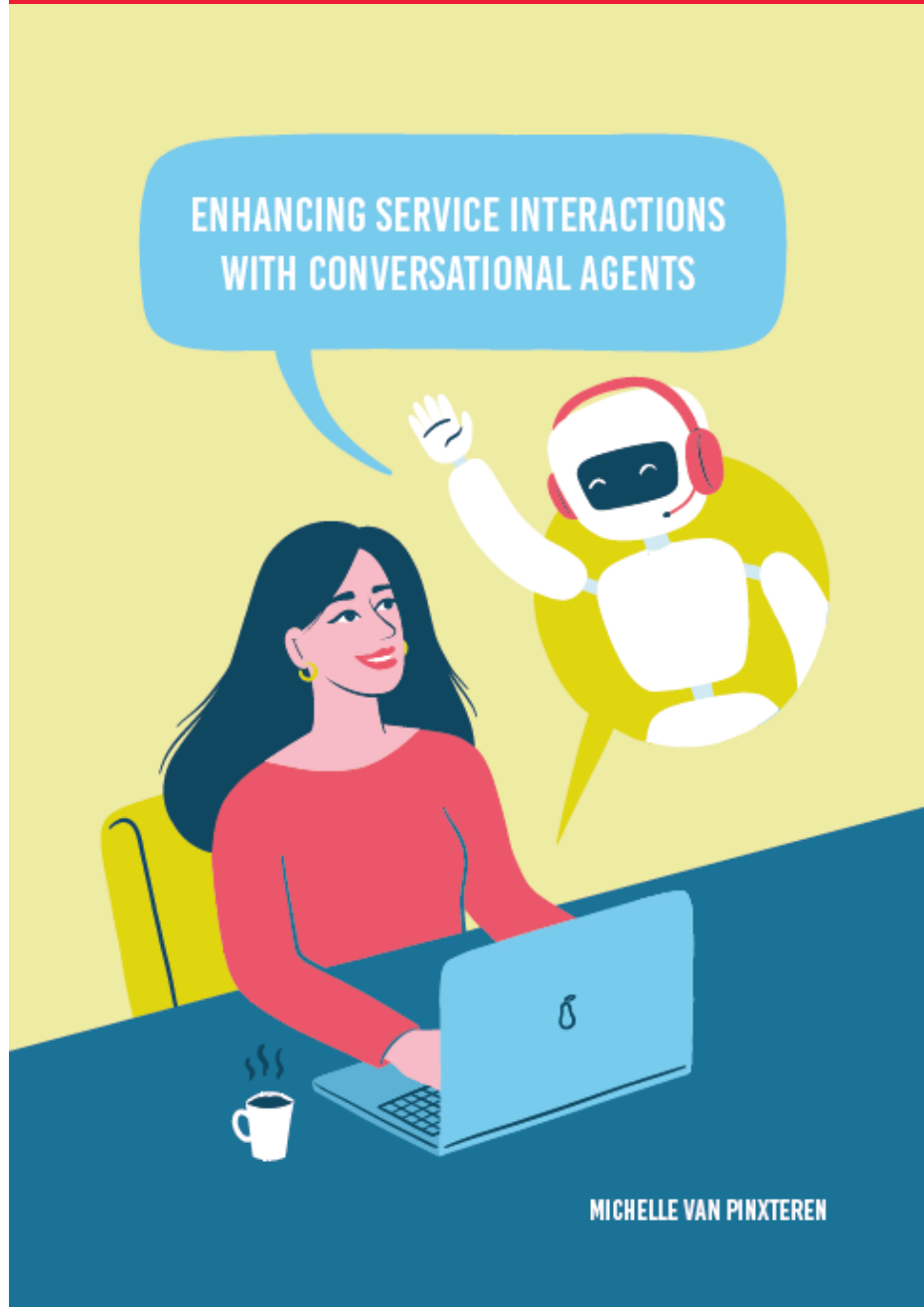
Zuyd  
Onderzoek **ZU**  
**YD**

# Voorstellen

- Anna Krispin: onderzoeker Zuyd Hogeschool
- Research Centre voor Professional Communication in a Digitalizing Society
- De impact van digitalisering op professionele communicatie in verschillende beroepsdomeinen



- Digitale assistenten in de klantenservice
- Communiceren met een digitale assistent
- Het onderzoek
- Tips voor de praktijk



Humanlike communication in conversational agents: a literature review and research agenda

Designing virtual service agents: a creative approach for uncovering users' communicative needs

The effects of communication style on relational outcomes in interactions between customers and conversational agents

Trust in humanoid robots: implications for services marketing

## We gaan stemmen

Maakt uw bedrijf gebruik van digitale assistenten?

Ja: 53% Nee: 47%

Hoe tevreden bent u met de digitale assistent?

heel tevreden: 35% tevreden: 42% niet tevreden: 23%

Wat valt u op in de communicatie met een digitale assistent?

Ambigu      Onduidelijk      Robot  
Heeft altijd een naam  
**Onpersoonlijk**  
Eerlijker      Veel tekst      Afstand  
Zakelijk      Rust

# Digitale assistenten in de klantenservice

## Bol.com



Hallo, ik ben Billie, de chatbot van bol.com.  
Hoe kan ik je helpen?

## Zalando

Hoi! Ik ben de Zalando Chatbot en ik ben hier om je te helpen! 😊

## ABN AMRO

Hallo, ik ben chatbot Anna.

U kunt mij alles vragen. Kom ik er niet uit?  
Dan haal ik er hulp bij.

Wat is uw vraag?

## Vodafone

Goedemiddag! Ik ben TOBi, de chatbot van Vodafone.  
Ik ga je helpen. Lukt 't me niet? Dan roep ik er een collega bij 😊

Vertel, waar heb je een vraag over?

# Communicatiestijlen

<b>Taakgericht</b>	<b>Sociaalgericht</b>
succesvol	persoonlijk
efficiënt	vertrouwenwekkend
weinig moeite	empathisch
Doel: informatieoverdracht	Doel: sociale connectie

(van Dolen et al., 2007; Williams & Spiro, 1985)

# Communicatiestijl van digitale assistenten



Cadeautips

Acties en persoonlijke korting

Artikel zoeken

Iets anders



**Onderzoeksvraag:** Wanneer voelen klanten een persoonlijke klik met een digitale assistent?

**Opzet:**

- Scenario reisbureau
- Gesprek met virtuele reisagent Charlotte
- Enquête

**De participanten:**

- 142 participanten
- 17 – 62 jaar oud

# Ga in gesprek met de virtuele reisagent Charlotte



## ***Betrokkenheid***

Het was leuk om een adviesgesprek aan te gaan met de virtuele reisadviseur.

Het was saai om een adviesgesprek aan te gaan met de virtuele reisadviseur.

Het was interessant om een adviesgesprek aan te gaan met de virtuele reisadviseur.

Het was boeiend om een adviesgesprek aan te gaan met de virtuele reisadviseur.

Het was een prettige ervaring om een adviesgesprek aan te gaan met de virtuele reisadviseur.

## ***Persoonlijke klik***

Ik heb het gevoel dat ik een band had met de virtuele reisadviseur.

Ik heb het gevoel dat de virtuele reisadviseur betrokken was bij mijn verhaal.

Ik denk dat de virtuele reisadviseur en ik een verstandhouding hebben opgebouwd.

Ik heb het gevoel dat de virtuele reisadviseur geïnteresseerd was in wat ik zei.

Ik heb het gevoel dat ik geen band had met de virtuele reisadviseur.

Ik denk dat de virtuele reisadviseur en ik elkaar begrepen.

De lichaamstaal van de virtuele reisadviseur moedigde me aan om te blijven praten.

Ik heb het gevoel dat de virtuele reisadviseur niet betrokken was bij mijn verhaal.

De virtuele reisadviseur was warm en zorgzaam.

Doordat ik de virtuele reisadviseur kon zien, kon ik me beter concentreren op het vertellen van mijn verhaal.

## ***Klanttevredenheid***

Hoe tevreden ben je met de geboden ondersteuning door de virtuele reisadviseur?

Hoe tevreden ben je met de manier waarop de virtuele reisadviseur je behandelde?

Hoe tevreden ben je met de algehele interactie met de virtuele reisadviseur ?

## ***Intentie nog een keer gebruiken***

De volgende keer dat ik informatie nodig heb van een reisadviseur, zou ik gebruik maken van deze service.

Ik zal positieve dingen over deze service zeggen tegen andere mensen.

Ik ben van plan deze service in de komende jaren te gebruiken.

Ik zou deze service aanraden aan iemand die mij om advies vraagt.

Ik zou een tweede gesprek met de virtuele reisadviseur willen aangaan.

## Conditie 1: sociaalgericht

*'Hallo! Ik zou graag samen kijken naar mogelijke vakantiebestemmingen.'*

*'Wat leuk dat je op vakantie wil gaan. Ik hoop dat je dit gesprek als prettig ervaart en we je in de toekomst vaker mogen adviseren.'*

*'Ik luister graag naar je; wil je alleen op vakantie of samen met vrienden of familie?'*

*'Wij zijn met vier personen.'*

*'Met zijn vieren, wat leuk.'*

## Conditie 2: taakgericht

*'Ik wil passend advies ontvangen over mogelijke vakantiebestemmingen.'*

*'U zou graag advies willen ontvangen. Ik hoop dat dit gesprek nuttig is voor u en u een beter idee krijgt van de mogelijkheden.'*

*'Ik ga u zo meteen een aantal vragen stellen; met hoeveel personen wilt u op vakantie?'*

*'Fijn, met zijn vieren graag!'*

*'Oké, duidelijk, vier personen.'*

## Conditie 3: aangepast

*'Hallo! Ik zou graag samen kijken naar mogelijke vakantiebestemmingen.'*

*'Wat leuk dat je op vakantie wil gaan. Ik hoop dat je dit gesprek als prettig ervaart en we je in de toekomst vaker mogen adviseren.'*

*'Ik luister graag naar je; wil je alleen op vakantie of samen met vrienden of familie?'*

*'Wij zijn met vier personen.'*

*'Oké, duidelijk, vier personen.'*

## Wat bleek?

- aangepaste communicatiestijl → meest gewaardeerd, sterkere betrokkenheid van klant
- sociaalgerichte communicatiestijl → klik tussen klant en digitale assistent

De variabelen *betrokkenheid* en *klik* hadden een positief effect op de tevredenheid van klant en de intentie om nog een keer gebruik te maken van de digitale assistent.

**We kunnen een persoonlijke relatie opbouwen met een avatar.  
Een empathisch contact is daarbij relevant!**

## **Maak ruimte voor sociaalgerichte communicatie!**

De digitale assistent communiceert...

- persoonlijk
- positief
- veilig
- empathisch
- vertrouwenwekkend

Bedankt voor  
uw aandacht!

Vragen:

[anna.krispin@zuyd.nl](mailto:anna.krispin@zuyd.nl)

[mark.pluymaekers@zuyd.nl](mailto:mark.pluymaekers@zuyd.nl)

[michelle.vanpinxteren@ru.nl](mailto:michelle.vanpinxteren@ru.nl)

Zuyd  
Hogeschool

ZU  
YD



# DialogueTrainer

- Scenario's lijken op menselijk contact
- Omgaan met emotie
- Gesprekssituaties oefenen zo vaak als je wilt
- Reflectie op gespreksvaardigheden



[dialoguetrainer.com](http://dialoguetrainer.com)

- van Pinxteren, M. M. E. (2022). *Enhancing service interactions with conversational agents* (Doctoral dissertation).