

Laina-ajatuksia sängyssä?

17.11.2006 07:26 — *Mika Lahdensivu*

Mitä liikkuu sinkkujen mielessä yöaikaan ja mistä pariskunnat puhuvat sängyissään? Tirkistelyyn taipuvaiset voivat nyt tyydyttää uteliaisuuttaan uudessa chatissa, antoi muuan verkkosivusto ymmärtää. Ja tosiaan: pankin ylläpitämässä yöchatissa puhutaan pikkutunneilla asuntolainoista!

Palvelu ja myynti netissä tehostuu, kun kävijöillä on mahdollisuus suoraan chat-yhteyteen asiakasneuvojan kanssa, väitti äskettäin ruotsalaisen teleoperaattori 3:n tiedote. Ensimmäisiin chat-viikkoihin perustuvan laskelman mukaan reaaliaikainen rupattelu asiakaspalvelun kanssa kasvatti liittymäkaupan todennäköisyyttä 86 prosentilla.

Hyvähän se tietysti on, että verkkokauppa sujuu, eikä valittamisen sijaa ole siinäkään, jos verkkokauppojen palveluvalikoimiin yhä useammin sisältyy mahdollisuus henkilökohtaiseen, suoraan kontaktiin! Toisaalta kuluttajan on kuitenkin vaikea vastustaa kiusausta ja olla kääntämättä lukemansa tiedotteen sanomaa päälaelleen:

Miksi tuotteet tai niistä kertovat sivut on muotoiltu niin vaikeaselkoisiksi, että itsepalvelu ilman chat-kumppania tuntuu haasteelliselta?

Korkeat korot mielessä kaiken yötä?

Henkilökohtainen palvelu on erityisen paikallaan, kun edessä on iso päätös. Esimerkiksi asuntolainan kokoisten asioiden hoidosta verraten harvalla lienee usean kerran kokemusta.

Asuntokauppoihin liittyen monet neuvojat ja meklarit ovat jo hyvän aikaa houkutelleet asiakkaita työskentelemällä itse silloin, kun asiakkaat ovat vapaalla. Mutta ovatko nyt jo yötyötkin paikallaan? Pyöriikö raha ihmisten mielissä myös öisin kello 22-06 ? Laskeskelevatko kuluttajat lampaiden sijaan lainojensa kustannuksia, kun uni ei ole tullakseen?

Pieni uutinen tukholmalaisen kaupunkilehden palstalla todellakin kertoi ruotsalaisen Swedbankin avanneen äskettäin webissä yöaiheisen kampanjasivuston. Kävijät voivat jakaa toisten kanssa vinkkejä yöaikaisista aktiviteeteista ja ajanviettotavoista unettomuuden varalle, minkä lisäksi pankki vihjaa yöllisistä tv- ja radio-ohjelmista. Kaiken kruunaa tietysti myyntipuhe: yöaikainen yleisöchat, jossa pankin

asiakasneuvojat jakavat auliisti vastauksia asuntolainai-
aiheisiin kysymyksiin. Käydyt keskustelut voi lukea sivuilta
tallenteina myös päiväaikaan.

Elämä on lainaa

Kampanjan luoja voi vain kiitellä kekseliäisyydestä. Mehän
elämme monin tavoin niin sanotussa 24/7 -maailmassa,
jossa tyydytyksen odotetaan seuraavan tarvetta
pikavauhtia kelloon katsomatta - ja tarvehan se on
rahankin tarve mitä suurimmassa määrin.

Kenties tarvetta olisi myös muille, asuntolainachatin ideaa
lainaaville verkkokeskusteluille kelloon katsomatta?
Sovelluskehitys eri teemojen suhteen voisi alkaa vaikkapa
ajatuksesta, että koko elämä on vain lainaa. Olennaisin
kysymys ei silloin ehkä olisi, paljonko sitä saa vaan se, mihin
sen käyttää.

[http://www.digitoday.fi/mielipide/2006/11/17/laina-ajatuksia-
sangyssa/200620704/66](http://www.digitoday.fi/mielipide/2006/11/17/laina-ajatuksia-sangyssa/200620704/66)