



Call centrum

Špičkově vybavené call centrum s profesionálním týmem operátorů je ideálním řešením při využívání telemarketingových služeb. Callcentrum dokáže rychle a efektivně oslovit velké množství stávajících i potenciálních zákazníků, provést průzkum trhu, sjednat schůzky, vytvořit databáze klientů, aktualizovat data, realizovat reklamní kampaně, úspěšně nabídnout produkty a služby. Odborně vyškolení operátoři se zaměřují na vytvoření pozitivních vztahů s novými zákazníky a prohloubení a udržení obchodních vztahů se zákazníky stávajícími. Spektrum služeb call centra je velmi široké, většina těchto služeb je pojmenována odbornými marketingovými termíny, které jsou na našich stránkách vysvětleny.

Outsourcing Call Centrum

Využití služby Outsourcing Call Centra (zajištění kompletního telemarketingu externím dodavatelem) je pro řadu firem velmi výhodné. Specializované call centrum má k dispozici tým odborníků, potřebné technologie, know-how. Dokáže rychleji shromáždit, rozčlenit, využít a analyzovat potřebné informace. Zákazník se může plně věnovat své hlavní činnosti, což ve výsledku vede k úspoře nákladů.

Direct Marketing

Direct marketing, jako jedna z neefektivnějších a nejučinnějších forem marketingu a jeden z rozhodujících prvků marketingového mixu firem, zůstává i v éře on-line komunikace důležitou součástí vedení dialogu se zákazníkem. Originální koncepce, kreativita, personalizace, pružná reakce na změny, přání a potřeby klienta může výrazně přispět ke zvýšení počtu aktivních zákazníků.

Služby call centra
pro Citroën Česká republika



Zajišťujeme

- typy a modely vozů
zdroj: prospekty k jednotlivým modelům nebo webové stránky www.citroen.cz
- záruka a asistenční služby
zdroj: manuál pro asistenční služby
- dealerská síť (prodejny, servisy)
zdroj: dealerská síť v manuálu a v souboru „Citroën“ nebo na www.citroen.cz
- kontakt na Citroën ČR
zdroj: manuál či prospekty modelů Citroën
- technické charakteristiky vozů
zdroj: 1. „technické parametry“ vozů jsou samostatnými přílohami u všech prospektů modelů Citroën nebo na www.citroen.cz
2. „návod k obsluze“: na přání klienta mu můžeme přechíst jakoukoliv pasáž z návodu k obsluze (tyto návody dostane každý majitel vozu Citroën)





Call centrum

Věrnostní programy

Informace o vlastních zákaznících, údaje o tom co, jak často a za kolik nakupují, jsou klíčové pro budoucí strategické plánování. Věrnostní programy mají pro firmy velký význam, a proto členové věrnostních klubů získávají různé výhody, slevy, nadstandardní služby, atraktivní věcné odměny a bonusy, které zákazníky motivují k zachování věrnosti značce. Věrnostní programy jsou dlouhodobým nástrojem podpory prodeje a mohou být založeny na principu bodů, slev či rabatů.

Help Desk – Technická podpora

Systém technické podpory Help Desk slouží zejména k řešení problémů s informačními technologiemi, počítači a různými elektronickými výrobky. Prostřednictvím telefonického centra, internetové aplikace nebo e-mailové podpory získá zákazník snadno a rychle praktické rady k instalaci či užití patřičného produktu. Jednoduchý HelpDesk současně umožňuje sledování závad, chyb, připomínek a získávání informací o spokojenosti a preferencích zákazníků. Helpdesk software zajišťuje jednoduché a přehledné hlášení problémů, řešení připomínek, zpětný odpovídající systém a archiv incidentů.

Výhody outsourcingu

- posílíte image Vaší firmy
- působilte cíleně na zákazníky
- získáte více nových zákazníků, udržíte stávající
- zvýšíte efektivitu nákladů na realizaci prodeje
- zvýšíte si poptávku a následně obrat
- na infolinky mohou vaši zákazníci volat odkudkoli z celé České Republiky za jeden tarif
- profesionální forma komunikace se zákazníky a partnery
- speciální oddělení stížností a reklamací
- vyškolené operátory, kteří jsou průběžně proškolení a zařazování na projekty i podle vzdělání a praxe
- zřízení barevných linek
- vyhnete se nákladům při osvojování dovedností mimo váš obor, starostem s vlastními zaměstnanci a zřizovacím nákladům
- možnost 24 hodinového provozu
- nákladové úspory

Služby call centra

pro Citroën Česká republika



Zajišťujeme

- ceny nových vozů
zdroj: ceníky doporučených cen od Citroënu ČR, jedná se o DOPORUČENÉ ceny, importér nemůže svým dealerům od 1.1.2002 ceny diktovat
- speciální akce, slevy
zdroj: Citroën ČR nám pošle vždy týden před jednotlivými PR akcemi popis a informace, které bychom měli klientům předávat

