



Clienting
POTENCIANDO RELACIONES

Generamos experiencias
de relacionamiento
en millones de contactos
One to One.

INTEGRAMOS

ESTRATEGIA + TECNOLOGÍA

Orientadas a resultados del marketing digital



GENERACIÓN
de Prospectos
y nuevos Clientes BtB / BtC



Fidelización



CUSTOMER
RELATIONSHIP

CALIDAD ✓

Optimización
de Contact Center
INHOUSE Y/O EXTERNO

CALIDAD



Optimización
de Contact Center
INHOUSE Y/O EXTERNO

Cuidamos la calidad de los contactos telefónicos, evaluando la gestión integral de cada agente.

Mejoramos las habilidades de comunicación, conocimiento sobre producto, respeto de los procesos y de la estrategia comercial

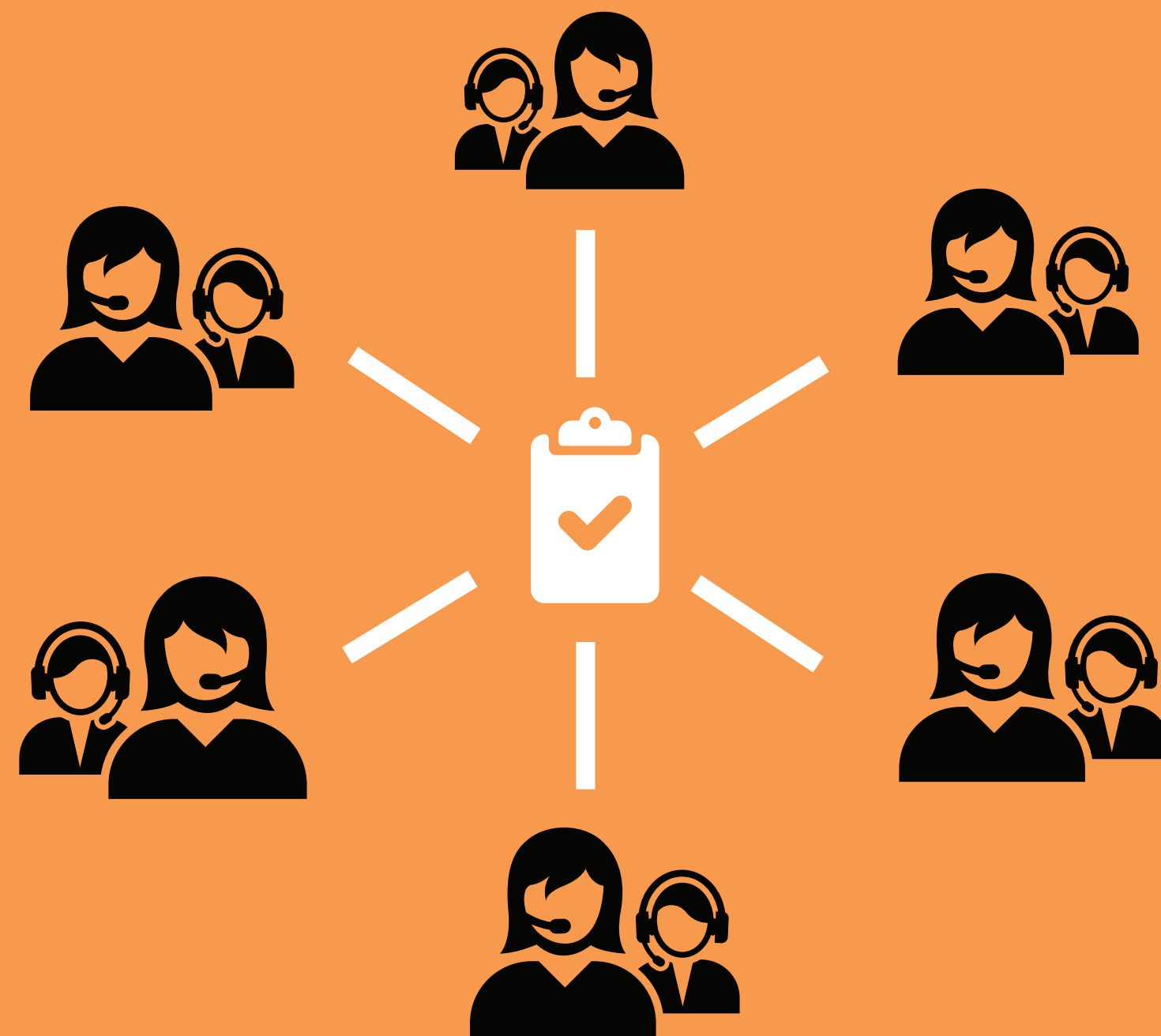
Monitoreamos la gestión de calidad para contactos entre uno y millones a través de: voz, chat, mail, redes sociales, etc

*“Lo que no se mide,
no se puede mejorar”*

P. Drucker

LA CLAVE DE ÉXITO

**CUIDAMOS
Y MEJORAMOS
LA PERFORMANCE
DE CADA PERSONA**



En aspectos relacionados a:

Habilidades de comunicación con el cliente

Multicanalidad

Conocimiento de producto

Manejo de conflictos

Aplicación de los procesos

Permitiendo:

Detectar errores críticos

Unificar criterios

Precisión en la información

Reducir tiempo de gestión

Mejorar capacidad

NUESTRO PLAN DE ACCIÓN

- Capacitar a nuestro equipo en producto, procesos, scripts, manejo de objeciones, sistemas, etc
- Diseñar la grilla de evaluación.
- Consensuar y calibrar en conjunto la ponderación de cada ítem a evaluar, antes de la puesta en marcha.
- Definir la cantidad de escuchas mes, por agente
- Participar del lanzamiento del proyecto, incluyendo presentación ante los proveedores o área interna a evaluar.
- Acceder remotamente a las centrales telefónicas para calificar a partir de grabaciones y en tiempo real.
- Detectar y informamos errores críticos
- Calificar en forma uniforme a todas los equipos.
- Reportar los resultados, individuales, grupales, por supervisor, por proyecto, etc
- Realizar el análisis de fortalezas y focos de mejora en cada caso
- Generar informes ejecutivos que permitan rápidamente conocer el resultado de la medición de calidad del mes comparada con meses anteriores y entre los distintos equipos.
- Diseñar planes de refuerzos, clínicas, capacitación.

ADICIONALMENTE:

- Dictado de clínicas de refuerzo (remotas o presenciales)
- Capacitar a agentes y supervisores y realizamos evaluación de conocimientos
- Cruzar y analizar la información de resultados de monitoreos de calidad, con otros resultados (ventas, llamadas realizadas, llamadas atendidas, encuestas de satisfacción de clientes)
- Diseñar un plan de incentivos para los agentes y supervisores en base a resultados de evaluaciones de calidad.



Somos un equipo formado por analistas especializados en diferentes skills.

CALIDAD ✓

Optimización
de Contact Center
INHOUSE Y/O EXTERNO

Capacitados para auditar
y asesorar distintos tipos de gestiones:

- ▶ Ventas consultivas
- ▶ Ventas en frío y prospecting
- ▶ Crosseling y upselling
- ▶ Generación de entrevistas
- ▶ Atención a clientes
- ▶ Manejos de situaciones conflictivas
- ▶ Comunicaciones escritas
- ▶ Comunicaciones por chat
- ▶ Seguimientos de procesos
- ▶ Gestiones de backoffice

SERVICIOS COMPLEMENTARIOS



Acciones de Mystery Shopper

Hacemos controles, evaluaciones y monitoreo, mediante actividades específicas, simulando comprar un producto, realizar preguntas, registrar quejas, midiendo, de esta forma, la calidad de atención al cliente.

Permite conocer oportunidades de mejora a través de clientes ficticios a fin de obtener la satisfacción del cliente y establecer ventajas competitivas.



Medición de satisfacción de clientes

Definición de indicadores y ejecución de encuestas telefónicas.

Relevamiento de los motivos de baja y segmentarlos a fin de evaluar si son controlables o no para la empresa, y además saber si existen clientes actuales en situación de potencial baja.

SERVICIOS COMPLEMENTARIOS



Feedback, Clínicas de Escucha y Calibraciones

Feedback personalizados a operadores, ejecutivos, personal de backoffice y supervisores.

Clínicas de escucha: actividades específicas, conforme a las Áreas de Oportunidad detectadas. El objetivo es el personal que acude a una clínica, obtenga mayores recursos y herramientas para lograr la Excelencia Operativa en su trabajo diario.

Calibraciones con supervisores y equipos de calidad conformados a fin de unificar criterios de evaluación.

CALIDAD



Optimización
de Contact Center
INHOUSE Y/O EXTERNO



Contact Center + Marketing

[Directo, Digital, Mobile y Social]

Somos la única empresa en Argentina
que integra Contact Center con Marketing Directo,
Interactivo, Digital y Mobile.

(+54) 011 4346 - 0000

clienting.com.ar