



El Nuevo Mundo del Contact Center Multicanal

⊕ Servicios para los hábitos del nuevo consumidor

Bienvenidos!

Hola!, soy Liliana López, Fundadora de Taluns Group.

Quiero presentarme y presentarte mi compañía Taluns Group, creada en el año 2014, dedicada a la prestación de Servicios y Consultoría Especializada en Contact Center, a la vanguardia de las nuevas tendencias de la industria en servicio y contactabilidad de clientes.

He trabajado toda mi vida (27 años) en empresas de servicios, de los cuales los últimos 17 en el Sector de los Contact Centers y BPO's, en Montajes y Manejo de Operaciones Nacionales e Internacionales.

Ofrecemos a las empresas nuestro conocimiento y experiencia, para que logren procesos mas rentables de cara al cliente a través de nuevas herramientas Tecnológicas, que incluyen:

- **Contactos Telefónicos**
- **Interacciones Virtuales: WhatsApp, Redes Sociales, Web Chat**
- **Chats Bots con Inteligencia artificial**
- **Experiencia del Cliente**

Soy miembro de la Junta Directiva de Pacific Shore Clúster de tercerización de servicios del Suroccidente Colombiano.



Quienes Somos

Nuestro equipo de trabajo está conformado por personas dinámicas de diferentes edades, con las habilidades y competencias requeridas para cada labor; liderado por personas con el profesionalismo y la experiencia de más de 27 años en la prestación de servicios en diferentes sectores de la economía y un software que permite garantizar el control y calidad en la ejecución de la labor.

Tenemos perfiles diferenciados para cada sector y agentes bilingües en caso de requerirlo.



Taluns

Smart BPO Consulting & Solutions

Nuestros Servicios



Taluns

Smart BPO Consulting & Solutions

Outsourcing de Contact Center

- Servicios de Contact Center Multicanal Teletrabajo
- Video Llamada
- Estudios de Experiencia de Clientes
- Gestión de Canales Digitales: WhatsApp (Chatbots & Multiagentes)

Servicios de Consultoría

- Consultoría Especializada en Contact Center
- Capacitaciones y Entrenamientos en Gestión de clientes y Contact Center



Servicios de Outsourcing de Contact Center

Contact Center

Servicios de Contact Center Multicanal

SERVICE

Integración con Canales Digitales

Agentes Bilingües



- **Líneas Internacionales de Servicio al Cliente:** Información general, Atención de PQR's, Agendamiento de citas, Toma de pedidos
 - **Telemercadeo:** Agendamiento de citas a asesores comerciales, Construcción y Actualización de bases de datos, Encuestas, Bienvenida a clientes, Postventa y seguimiento, Invitación y confirmación a eventos Encuestas
 - **Prospección Digital:** Generación y gestión de Prospectos calificados mediante estrategias y herramientas digitales
 - **Cobranza:** Recordación de pagos, Acuerdos de pago moras hasta 90 días
 - **Televenta :** Venta cruzada y venta efectiva
- Help desk (Soporte Técnico)**

Videollamada Gerenciada



Taluns

Smart BPO Consulting & Solutions

- Adaptamos el lugar de teletrabajo como una Oficina de su empresa, con imagen corporativa y nuestros agentes agentes con el uniforme de su empresa
- Nuestros Agentes son seleccionados en competencias de comunicación y entrenados para lograr la conexión emocional con sus clientes.
- Todas las video llamadas son grabadas y monitoreadas por nuestro equipo de Supervisión y de Experiencia

315-6695211

Gestión de Canales Digitales



- Chat Bots Multicanal 24 horas: WhatsApp ,Instagram, Telegram, Messenger y Web Chat.



- Multiagente: Atendemos a través de nuestra plataforma Web con nuestros Agentes de Servicio, todas las conversaciones de WhatsApp, Telegram y Web Chat.



- Atencion de WhatsApp con plataforma especializada de gestion.



- Email, SMS, WhatsApp Masivos

Estudios de Experiencia de Clientes

- NPS - Net Promoter Score o Índice de Recomendaciones: Medimos el porcentaje de clientes que recomiendan la Marca, Producto, Servicio o Establecimiento.
- CSAT- Customer Satisfaction Score o Indicador de Satisfacción: Medimos el nivel de satisfacción en cada punto de interacción del cliente en su compañía.
- CUSTOMER TESTING: Medimos intención de compra o de recompra de sus clientes actuales o potenciales.



Servicios de Consultoría

CONSULTING

Consultoría Especializada Contact Center



Taluns

Smart BPO Consulting & Solutions

- Procesos de Creación de Contact Center
- Implementación Omnicanalidad
- Incremento Productividad Contact Centers en Operación
- Monitoreo y Supervisión remota
- Seguimiento a Métricas de Operación
- Offshoring/ Nearshoring
- Auditorias de Operación

Capacitaciones y Entrenamientos en Gestión de Clientes y Contact Center

- Nuevas Tendencias de Servicio al Cliente y Televenta en el entorno de crisis global
- Cultura de Contact Center Multicanal
- Supervision en el Contact Center Multicanal
- Protocolos de Atención Multicanal en la era digital
- Seminario: Aprendiendo a Utilizar el Poder de la Mente para la Vida y el Servicio al Cliente
- Entrenamiento: Cierre Exitoso de Ventas en el Contact Center a través de PNL
- La nueva cobranza Postcovid

Para que Elegirnos



- Para reducir costos de operación
- Para mejorar la Fidelización y Retención de sus Clientes
- Le apoyamos en la automatización de sus procesos de servicio al cliente
- Le ayudamos a mejorar sus ventas
- Para atender a sus clientes a través de múltiples canales de contacto por personal especializado

Contáctenos



 **Taluns**
Smart BPO Consulting & Solutions

Liliana López L.
Key Account Manager

 +57-315-6695211

mercadeo@taluns.com



www.taluns.com