



www.strommontazh.com

КОНТАКТ-ЦЕНТР КОМПАНИИ «СТРОММОНТАЖ»



Горячая линия

Информационно-справочная служба (горячая линия) расскажет вашим потенциальным и существующим потребителям о:

- графике работы ваших офисов, филиалов и торговых точек;
- ваших услугах: сути услуг, их стоимости, условиях предоставления;
- ваших товарах: о наличии в торговых точках, ценах, особенностях использования;
- проводимых акциях, их условиях;
- расскажет Вам о том, что думают о качестве вашей работы ваши клиенты, зафиксирует их пожелания, замечания и предложения;

•предоставит статистику обращений клиентов по различным вопросам за отчетный период.



Поддержка продвижения вашего бренда

Вы продвигаете на рынок свою продукцию или услуги.

- Вам необходима обратная связь с потребителем: вы учитываете пожелания и претензии потребителей с целью усовершенствования продуктов или услуг;
- Вы хотите предоставить наиболее полную информацию о продукции или услугах с целью привлечения новых потребителей, а также удержания и информационной поддержки уже существующих;
- Специфика вашей продукции требует дополнительного консультирования потребителей об особенностях использования.

Мы организуем для вас Горячую Линию, и ни один вопрос или предложение ваших клиентов не останется без внимания.



Поддержка ваших рекламных акций: конкурсов, розыгрышей призов, викторин

Вы собираетесь провести массированную рекламную кампанию. Помните — количество звонков, поступающих на рекламный номер, может быть огромным. Очень скоро ваши сотрудники перестанут справляться с потоком обращений. Вы можете посчитать, какое количество звонков вы приняли и обработали, но при этом не узнаете, сколько абонентов услышали сигнал «занято». Наш call-центр поможет вам принять все звонки, не потеряв ни одного. В результате вы будете обладать следующей информацией:

- Общее количество поступивших звонков;
- Эффективность использования рекламных средств.

Соответственно, вы сможете оперативно внести изменения в рекламную кампанию, своевременно откорректировать долю рекламных носителей

в сторону увеличения тех, по которым фиксируется наибольшая отдача;

•Зарегистрированные участники проводимых вами мероприятий.



Техническая поддержка вашего товара

Для осуществления технической поддержки мы привлечем самых компетентных технических консультантов-операторов, которые по телефону предоставят вашим клиентам и партнерам необходимые консультации по:

- Особенностям использования ваших товаров или услуг;
- Диагностике и устранению неисправностей;
- Приему заявок на устранение неисправностей;
- Биллинговой информации: остатке денежных средств на счете вашего клиента.

Организация и проведение телеголосований

Мощности call-центра «Строммонтаж» позволяют принять, обработать и осуществить большое количество телефонных звонков (до нескольких тысяч в день).

Наши операторы четко и оперативно занесут полученную информацию в базу данных. Ход телеголосования Вы сможете увидеть в режиме реального времени (on-line).

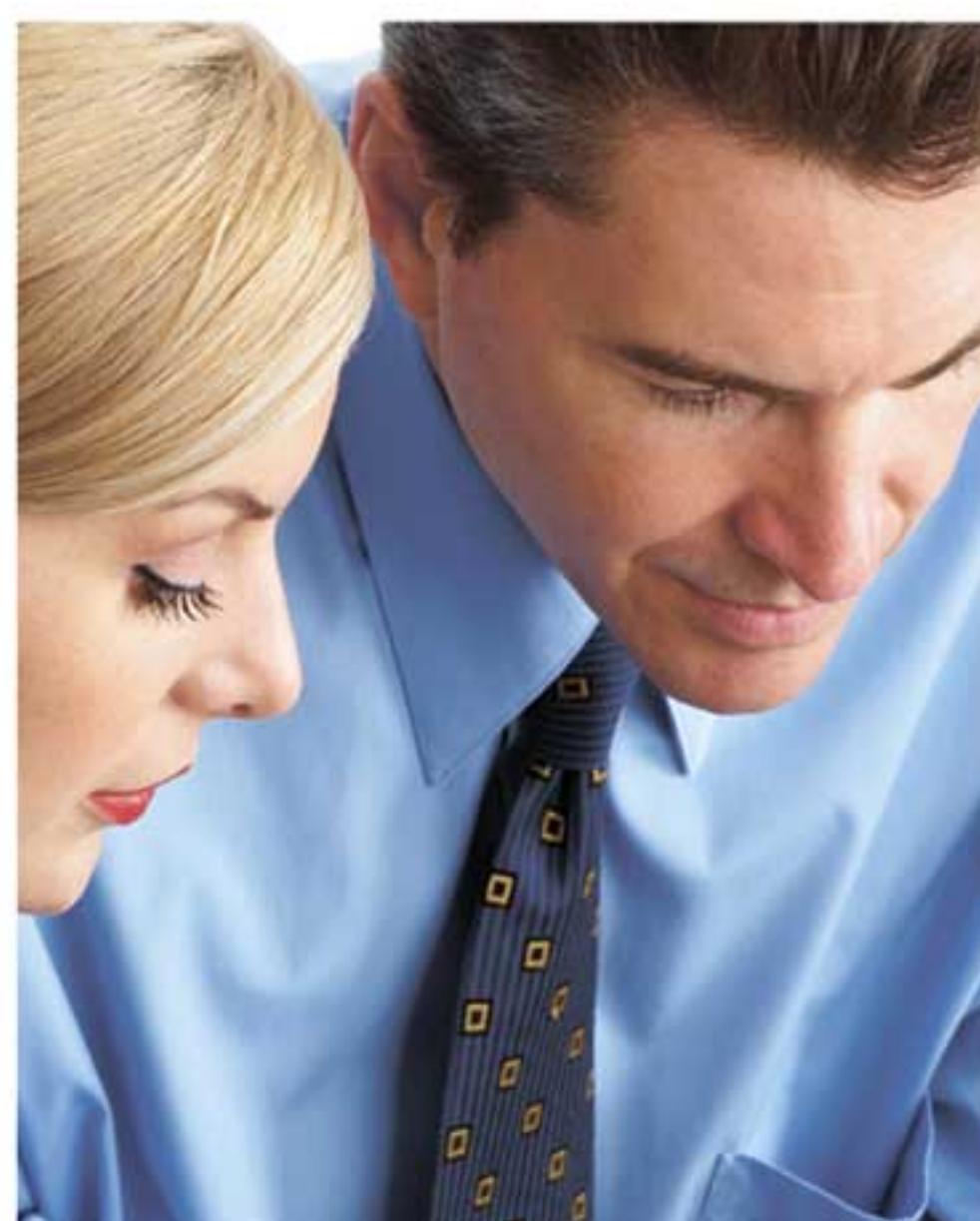
Поддержка интерактивных телевизионных проектов

Интерактивный телевизионный или радиопроект предполагает огромный всплеск практически одновременно поступающих телефонных звонков. Только call-центр с мощной инфраструктурой в состоянии принять и обработать все вызовы.

Как такое возможно?

Возможности call-центра «Строммонтаж» гораздо шире любого внутреннего call-центра: большое количество телефонных линий, мощная телефонная станция, специализированное программное обеспечение, хорошо подготовленные операторы.

Все это в комплексе позволяет обрабатывать до нескольких тысяч звонков в сутки.



Как это работает?

Для организации Горячей линии или ИСС call-центром выделяется городской номер телефона, и Вы указываете его в своих информационных или рекламных материалах. На этот номер звонит клиент, спрашивает о Ваших товарах или услугах, получает ответы на интересующие его вопросы. Все звонки, поступающие на Горячую линию/ИСС, фиксируются.

Для Вас мы сформируем отчет с любой информацией о ведущейся работе, например:

- время звонка;
- продолжительность звонка;
- количество поступивших звонков;
- информацию, запрошенную абонентом;
- ответ оператора.



Для того чтобы Горячая телефонная линия заработала, наши специалисты совместно с Вашей Компанией подготовят алгоритм разговора, по которому в дальнейшем будут работать операторы. В сценарии мы учтем не только наиболее часто возникающие вопросы, но и психологические аспекты общения по телефону. Перед запуском Горячей линии мы сформируем отдельную группу операторов и проведем их подготовку под специфику Вашего товара/услуг.

В процессе функционирования Горячей линии, по мере необходимости, мы будем вносить корректировки в работу для достижения наилучшего результата.





Аутсорсинг call-центра. Аренда call-центра

Когда заходит речь об эффективном взаимодействии с клиентами и правильном распределении звонков среди своих сотрудников, то решение напрашивается само собой - это аутсорсинг call-центра.

Call-центр «Строммонтаж» работает в круглосуточном режиме, без выходных и оказывает полный спектр услуг входящей и исходящей связи. Оборудование call-центра способно принять до 13 звонков одновременно и до 4.500 звонков в сутки. Операторы call-центра – это слаженный коллектив. Обучению операторов в call-центре «Строммонтаж» уделяется много внимания и времени, так как именно от их умения говорить с людьми зависит успех мероприятия или благополучие имиджа компании Заказчика. Все наши операторы обладают приятным, жизнерадостным голосом и четкой дикцией.

Аутсорсинг call-центра - это работающие для вас специалисты с высшим образованием, обладающие оптимальной коммуникабельностью и повышенной стрессоустойчивостью, имеющие опыт телефонного общения, навыки работы с компьютерными и иными базами данных, навыки поиска и анализа информации. Особое внимание мы уделяем качеству нашей работы, ведь малейшие сбои могут существенно сказаться на имидже нашего Заказчика и на его взаимоотношениях с партнерами и клиентами. Контроль качества работы операторов осуществляется путем периодического прослушивания разговоров операторов в режиме реального времени специальными сотрудниками-контролерами. Вторым методом является запись всех разговоров операторов с последующим выборочным прослушиванием. Аренда call-центра – это существенная экономия на аренде офисных площадей и зарплате сотрудников.

Аренда call-центра «Строммонтаж» это:

- отличное качество всегда и во всем;
- быстрое и высококачественное обслуживание абсолютно всех поступающих звонков;
- четкая и подробная система отчетности перед нашими клиентами;
- требование высокого уровня профессионализма от своих сотрудников;
- предоставление услуг по адекватным ценам;
- поддержка высокого уровня качества предоставляемых услуг;
- использование только новейшего оборудования и программного обеспечения для работы call-центра;
- поддержка отличного качества телефонной связи.



Телефонные опросы

Телефонные интервью, анкетирование — один из инструментов проведения маркетинговых и социологических исследований, которые заключаются в опросе респондентов по телефону на основе заранее разработанной системы опроса.

Телефонные опросы применяются в случае, когда необходимо изучить характеристики потребителей какого-либо товара или услуги, узнать общественное мнение, выяснить отношение покупателей к новому товару или рекламе и т.д.

Телефонные опросы целесообразно использовать для проведения:

- Медиаисследований и исследований медиапредпочтений;
- Мониторинговых и трекинговых исследований;
- Омнибусных исследований;
- При оценке эффективности информационных и рекламных кампаний;
- Для проведения опросов на любые актуальные темы.

Предметом маркетингового исследования данным методом могут являться потребительские предпочтения, отдельные характеристики потребительского поведения, своеобразие общественного мнения, известность производителей товарных знаков и другое.

Главным преимуществами телефонного опроса является скорость проведения и относительная низкая стоимость. В процессе телефонного интервью можно оперативно получать информацию о реакции рынка и потребителей на вас и на ваших конкурентов. Также метод телефонного анкетирования позволяет без крупных финансовых вложений проводить замеры рынка во время рекламной кампании, до или после ее действия.

Мы имеем опыт проведения подобных проектов и предлагаем использование мощностей

нашего call-центра для выполнения работ по сбору данных на исследовательских проектах с любым географическим распределением, сложностью и объемом.

Преимущества работы с нами:

- Полноценный САll-центр с короткими сроками развертывания проектов;
- Выделенный менеджер проекта-социолог с опытом работы по организации полевых исследований, что заметно ускорит подготовку и выполнение Вашего проекта, а также обеспечит контроль качества заполнения анкет;
- Оплата по факту в соответствии заполненными анкетами;



- Работаем по всей территории Украины и со всеми странами СНГ, приемлемая стоимость международных вызовов;
- Оперативно реагируем на Ваши запросы;
- Низкая себестоимость анкеты, что напрямую влияет на общую стоимость проекта для Вас и Вашего заказчика в случае тендера.

По окончании проведения телефонного опроса, заказчику предоставляется подробная статистика, содержащая информацию о составе и объеме выполненных интервью. Подготавливаются формы сводной статистики телефонного анкетирования и отчеты по результату опроса каждого контакта.

С нашей помощью Вы сможете больше уделять внимания аналитическому блоку, как Вашей ключевой компетенции, а также отношениям с заказчиками и маркетингу собственных услуг.

Маркетинговые исследования рынка

Исследования рынка, как количественные, так и качественные, предполагают проведение опросов.

Наиболее эффективным инструментом при этом является именно call-центр, который в короткие сроки быстро и качественно проведет телефонный опрос в соответствии с вашей анкетой.

Предметом маркетингового исследования данным методов могут являться потребительские предпочтения, отдельные характеристики потребительского поведения, своеобразие общественного мнения, известность производителей товарных знаков и другое. Возможности call-центра «Строммонтаж» гораздо шире любой компании: большое количество телефонных линий, мощная телефонная станция, хорошо подготовленные телефонные операторы. Все это в комплексе позволяет обрабатывать до нескольких тысяч звонков в сутки и проводить качественные маркетинговые исследования рынка.

К Вашим услугам ресурсы и возможности call-центра:

- помочь в составлении формата исследования;
- профессиональные телемаркетологи;
- предоставление детального отчета



В результате Вы сможете:

1. создать максимально точный портрет вашего клиента, четкую картину предпочтений различных целевых групп;
2. определить новые потенциальные сегменты рынка и перспективные направления для развития вашего бизнеса;
3. выяснить наиболее эффективные виды ваших предложений и способы продвижения ваших товаров и услуг;
4. скорректировать маркетинговую политику вашего предприятия;
5. минимизировать риски при принятии маркетинговых решений получить информацию о деятельности ваших конкурентов;
6. выяснить эффективность проведенных вами рекламных мероприятий;
7. попутно накопить большой объем маркетинговой информации, которая позволит Вам



эффективные виды ваших предложений и способы продвижения ваших товаров и услуг;

4. скорректировать маркетинговую политику вашего предприятия;
5. минимизировать риски при принятии маркетинговых решений, получить информацию о деятельности ваших конкурентов;
6. выяснить эффективность проведенных вами рекламных мероприятий;
7. попутно накопить большой объем маркетинговой информации, которая позволит вам эффективнее распоряжаться своими ресурсами.

Социологические опросы

Call-центр «Строммонтаж» имеет большой опыт и наработки в проведении эффективных социологических опросов.

Во время проведения предвыборных кампаний, для оценки общественного мнения по тем или иным вопросам, оценки настроений и предпочтений определенных слоев населения широко используется метод проведения социологических опросов.

Наиболее эффективным инструментом социологических исследований является именно call-центр, который в короткие сроки быстро и качественно проведет телефонный опрос в соответствии с Вашей анкетой. Возможности call-центра позволяют обрабатывать до нескольких тысяч звонков в сутки.

К Вашим услугам ресурсы и возможности call-центра:

- помочь в составлении формата опроса;
- формирование выборки по заданным критериям;
- профессиональные операторы;
- предоставление детального отчета,

В результате социологического исследования

Вы сможете:

1. создать максимально точную картину ситуации, мнений интересующих Вас на данный момент групп населения;
2. замерить рейтинги влияющих на данную ситуацию лиц;
3. определить перспективные направления развития ситуации;
4. оценить и минимизировать риски;
5. скорректировать свою политику поведения;
6. собрать большой объем сопутствующей информации, которая позволит вам эффективнее распоряжаться своими ресурсами.



Телемаркетинг



Вам знакома ситуация, когда весь отдел продаж или маркетинга сидит на телефоне и обзванивает списки потенциальных клиентов? А может быть, это список партнеров, потенциальных участников семинара или другого массового мероприятия, проводимого Вашей компанией?

На это уходит масса времени, труда и сил Ваших сотрудников. И все равно это время тратится непродуктивно. Доверьте эту работу профессионалам, и коэффициент полезного действия каждого часа рабочего времени и каждого телефонного контакта возрастет.

Телефон превратился в один из наиболее эффективных маркетинговых инструментов, а искусство телефонных продаж стало важной наукой, получившей название телемаркетинг.

Телемаркетинг (продажи по телефону) принято разделять на входящий и исходящий. К первому относятся горячие линии (hot lines), ко второму — анкетирование и телефонные продажи товаров и услуг.

Профессиональный телемаркетолог работает эффективнее телевизионного рекламного ролика — телевизору задать вопрос нельзя, а человеку — можно. Телемаркетинг является самым быстрым и эффективным способом существенно увеличить продажи эксклюзивных продуктов! Телемаркетинг — это работа с так называемыми «холодными» клиентами, которые не обращались за товаром/услугой напрямую лично, но являются потенциальными покупателями/потребителями предлагаемого продукта.

Привлечение, поиск клиентов, продажа товаров и услуг:

- выявление потенциальных клиентов, покупателей;
- выявление лиц, принимающих решения (ответственных лиц) в компаниях целевой группы;
- работа с клиентами после прямой почтовой рассылки;
- приглашения к участию в мероприятиях, семинарах и конференциях;
- сбор необходимой информации о компаниях целевой группы;
- программы стимулирования сбыта;
- продажа товаров и услуг.

Поддержка взаимоотношений с клиентами:

- поддержание контактов и развитие взаимоотношений с клиентами;
- проведение рекламных акций;
- периодический обзвон клиентов;
- восстановление взаимоотношений с неактивными клиентами.



Информирование о мероприятиях

Вам нужно оперативно набрать необходимое количество участников семинара или тренинга, пригласить гостей на мероприятие, а у вас нет времени?

У Вас имеется адресная база постоянных клиентов, которым надо путем регулярных звонков обязательно напоминать о себе: информировать о появлении новых товаров и услуг, скидках, распродажах и т.д.?

Подобные мероприятия необходимы для поддержания продаж. Но делать их, как правило, некому.

Решение есть! За вас это сделают профессиональные операторы call-центра «Строммонтаж». Они быстро донесут нужную информацию о проводимом мероприятии и вашем предложении, поспособствуют принятию позитивного решения.

Наши операторы быстро и четко:

- Сделают звонки по базе данных — уточнят

контактные данные и предупредят респондентов об отправляемом ему предложении — в этом случае материалы никогда не выбрасывают, а рассматривают. Это позволит Вам сэкономить денежные средства на изготовлении тиража почтовых обращений. Вы рассыдаете информацию тем людям, которые ее уже ждут;

- Уточнят по телефону факт получения почтовых отправлений (каталогов, листовок, буклетов, писем) Вашими клиентами и партнерами;
- Выяснят заинтересованность Вашей целевой аудитории в полученных предложениях;
- Пригласят Ваших клиентов и партнеров на проводимые Вами мероприятия.

Аудит телефонных разговоров

Вы хотите быть уверены, что ваши менеджеры общаются со своими клиентами на высоком профессиональном уровне, а не отправляют их в далекие страны?

Сегодня на рынке предлагается большое количество тренингов по искусству телефонных продаж, но эффективную отработку навыков на примере реальных ситуаций, реальных телефонных разговоров, ежедневно происходящих у менеджеров вашей компании.

Такая возможность существует благодаря уникальному программному обеспечению call-центра. В результате такого проекта вы получите записи телефонных продаж ваших менеджеров для проведения детального анализа ситуаций и корректировки общения.

При желании, наши эксперты совместно со специалистами вашей компании проанализируют эти разговоры. Для достижения наилучших результатов в продажах мы детально прорабатываем эти записи вместе с менеджерами вашей компании, исправим и откорректируем диалоги и презентации вашей продукции потенциальным и постоянным клиентам.





Актуализация баз данных

Информация — основа прибыльного бизнеса. Правильная обработка сведений и ведение баз данных всегда будет незаменимым источником информации и вдохновения для опытного руководителя. Однако любая база данных о партнерах, клиентах и других деловых контактах со временем теряет свою ценность, информация в ней быстро устаревает.

Как найти новых клиентов? Как восстановить утраченные связи? Вам интересно узнать больше о потенциальных клиентах компании?

Актуализация базы данных — это подтверждение имеющейся информации и получение дополнительных необходимых данных о Вашем настоящем или потенциальному клиенте (размер предприятия, контактная информация первых лиц из руководства компании, выпускаемая продукция и т.д.).

Информация в базе данных регулярно устаревает (меняются адреса, телефоны, сотрудники), и таким образом начинает терять ценность. Справиться с этой проблемой поможет регулярная актуализация баз данных.

Не обладая точной корпоративной информацией, Вы рискуете не только потерять имеющихся клиентов, но и не найти новых. Применяйте в работе с базами данных готовые решения call-центра «Строммонтаж»!

Процедура актуализации баз данных избавит Ваш персонал от лишней работы по проверке контактной информации клиентов. Деловая активность Вашей компании при этом стимулируется за счет обогащения баз данных ценностными сведениями.

Что такое актуализация клиентской базы данных?

- Приведение существующих баз данных в структурированный электронный вид;
- Обеспечение постоянного обновления сведений о клиентах;
- Сбор и организация поиска всех необходимых для пополнения базы сведений;
- Выявление потенциальных клиентов силами call-центра, по утвержденному Вами сценарию.

Зная точно сферу деятельности компании, контакты компетентного лица, по какому номеру им лучше звонить, и где они территориально расположены, Вы быстро найдёте правильный подход к потенциальному клиенту, а также будете на связи с постоянными клиентами.

Мы соблюдаем конфиденциальность доступных нам данных. Вы можете не предоставлять нам доступа ко всей своей базе данных целиком, а дать доступ нашим операторам через защищенные каналы связи или протоколы к конкретным полям в этой базе, при этом физически она может быть размещена на Вашем оборудовании.

Полученная информация сразу заносится в компьютер в специально созданную базу данных в удобном для Вас формате.





ул. Самокиша, 10А
г. Симферополь
АР Крым Украина
95000

Тел. +38 (0652) 48-07-55
+38 (050) 39-32-222
email: info@strommontazh.com
www.strommontazh.com