

## **Business Process Outsourcing - sprzedaż w call center**

**Klient Call Center Poland otrzymuje, w zależności od przedmiotu sprzedaży, nowego klienta - abonenta - ubezpieczonego - wraz z podpisaną umową o świadczenie usług czy umowy kupna innego towaru.**

### *Cele komercyjne projektu:*

- Obniżenie kosztów prowadzenia działu telemarketingu poprzez Business Process Outsourcing - zlecenie procesu informacji i sprzedaży telefonicznej firmie zewnętrznej.
- Sprzedaż produktów i usług firmy przez telefon na określonym przez klienta poziomie

### *Cele wizerunkowe:*

- Ułatwienie klientom dostępu do ogólnych informacji o firmie oraz o aktualnych promocjach
- Umożliwienie zakupu usług lub produktu bez wychodzenia z domu, z dostawą pod wskazany adres
- Budowanie wizerunku firmy - poprzez utrzymanie wysokiego o poziomu obsługi
- Budowanie pozytywnych relacji z obecnymi i przyszłymi klientami firmy
- Aktywna promocja numeru infolinii

### *Potencjalne grupy docelowe:*

- Osoby indywidualne – potencjalni i obecni klienci
- Przedsiębiorstwa – potencjalni i obecni klienci
- Profil psychograficzny: osoby mające mało czasu, ceniące wygodę i wysoki poziom obsługi klienta rozumiany jako załatwienie sprawy w pierwszym kontakcie z call center

### *Opis realizacji procesu sprzedaży przez telefon:*

#### I. Przygotowanie projektu

W Call Center Poland zostaje powołany zespół projektowy, na czele którego stoi Account Manager odpowiedzialny dany projekt. W skład zespołu wchodzi zależność od potrzeb, szkoleniowcy, konsultanci IT, konsultanci ds. telekomunikacyjnych. W ramach tego etapu zostaje stworzony produkt lub usługa klienta dostosowana do sprzedaży przez telefon, powstają dedykowane aplikacje bazodanowe i inne oraz procedury kontaktów z klientami i sprzedaży. Zostają przygotowane dedykowane bazy potencjalnych odbiorców produktów lub usług firmy.

## II. Realizacja projektu

Zadaniem Call Center Poland jest sprzedaż przez telefon lub obsługa infolinii sprzedażowej i sprzedaż usług i produktów klienta. Zintegrowany proces obsługi wygląda następująco (zakres działań zależy od potrzeb klienta):

Konsultanci Call Center Poland Potencjalni klienci dzwonią pod specjalny numer, gdzie mogą zamówić usługi i produkty naszego klienta. Konsultanci telefoniczni :

- udzielają informacji o usługach i produktach
- badają potrzeby klienta
- zachęcają klienta do zakupu interesującej go usługi i produktu podczas rozmowy telefonicznej

W przypadku zamówienia przez telefon usług finansowych czy telekomunikacyjnych, gdzie wymagane są dokumenty klienta, Konsultant informuje o potrzebnych dokumentach, rejestruje zamówienie w bazie danych i wysyła przygotowane do zamknięcia zakupu dokumenty/umowę do podpisania (np. wraz z zakupionym telefonem komórkowym) za pośrednictwem kuriera.

Równocześnie Klient przesyła dokumenty wymagane do zakupu usługi dogodnym dla siebie kanałem (faksem, pocztą lub e-mailem). Konsultant weryfikuje dane klienta w celu sprawdzenia zdolności kredytowej/wyeliminowania nadużyć (dot. na przykład klientów branży finansowej, ubezpieczeniowej czy telekomunikacyjnej. Weryfikacja odbywa się poprzez wprowadzenie danych klienta do systemu weryfikacyjnego klienta.

Konsultant kontaktuje się z zamawiającym, aby ustalić dogodny termin doręczenia przesyłki. Dostarczenie towaru odbywa się poprzez kuriera, który ma obowiązek wydać przesyłkę osobie upoważnionej oraz zebrać podpisy na umowie i w dokumentach.

Umowa jest rejestrowana w systemie oraz skanowana i umieszczona w elektronicznym archiwum.

Reklamacje związane z terminowym doręczeniem zamówionego przez Klienta towaru rozpatrywane są na bieżąco, w każdej chwili istnieje możliwość śledzenia przesyłki.

### Odpowiadamy za:

- dostosowanie liczby konsultantów do ustalonego przez klienta poziomu service level (historyczne analizy połączeń w zależności od poziomu atrakcyjności oferowanej promocji, od pory dnia, od mediaplanu)
- zagwarantowanie wysokiego poziomu wiedzy merytorycznej konsultantów (coaching, monitoring, szkolenia produktowe)
- współpracę z firmą kurierską i monitorować jej pracę (sprawdzać terminowość)
- zapewnienie stałego nadzoru help-desk czyli osób, które będą dbały o prawidłowe funkcjonowanie zaplecza technicznego
- zapewnienie odpowiedniego systemu motywacyjnego w celu przywiązania konsultantów do projektu

Narzędzia wykorzystywane w Call Center Poland przy obsłudze projektu:

- Telefon
- Fax
- Email
- SMS
- kurier
- wysyłka bezpośrednia
- aplikacja umożliwiająca śledzenie przesyłek
- aplikacja kontroli stanów magazynowych
- aplikacja weryfikująca dane klienta
- aplikacja wsparcia sprzedaży

*Koszty:*

Call Center Poland proponuje elastyczne formy rozliczeń z klientami. Po pilotowym projekcie Partnerzy (Klient i Call Center Poland) mogą rozliczać się za efekt, czyli na przykład za liczbę podpisanych umów. Jest to autorski pomysł Zleceniobiorcy – obsługa i sprzedaż telefoniczna bez ponoszenia kosztów procesu sprzedaży przez Klienta.

Wszystkie koszty związane z procesem realizacji zamówień i z obsługą projektu (szkolenia konsultantów, telefoniczna obsługa, logistyka, magazyn, przygotowanie umów, wdrożenia aplikacji zwiększających efektywność projektu, wynajem firmy kurierskiej) leżą po stronie Zleceniobiorcy. On przejmuje na siebie ryzyko obsługi projektu i wykonania planu sprzedaży.

*Efekty:*

**Klient Call Center Poland otrzymuje, w zależności od przedmiotu sprzedaży, nowego klienta - abonenta -ubezpieczonego - wraz z podpisaną umową o świadczenie usług czy umowy kupna innego towaru.**

Poprzez zlecenie funkcji nie będących kluczowymi dla firmy do Partnera - Call Center Poland - Zmniejszenie kosztów prowadzenia działu telemarketingu i sprzedaży telefonicznej od 15 do 50%