



Prawda, że proste?

ANDRZEJ PRZYBYŁKA

**Compact Direct
Sale to nic innego,
jak wdrożony
w praktyce
kompletny Business
Process
Outsourcing
sprzedaży
w modelu direct**

W ramach współpracy FinanceDirect by Call Center Poland przejmuje na siebie całość obsługi i odpowiedzialności za sprzedaż produktów i usług finansowych, lub ubezpieczeniowych z wykorzystaniem narzędzi marketingu bezpośredniego. Kluczową wartością usługi jest – obok profesjonalizmu działania, z którego ostatecznie wynika – model rozliczeń oparty w pełni o uzyskane efekty sprzedaży. Podstawowe korzyści dla zleceniodawcy, wynikające ze skorzystania to: przekazanie koordynacji całego procesu sprzedaży partnerowi zewnętrznemu o ogromnym doświadczeniu oraz wyniesienie wszystkich działań operacyjnych, wspierających sprzedaż, poza swoją organizację. Pozwala to na optymalizację kosztów i czasu, a także minimalizuje zaangażowanie organizacji konieczne do skutecznego działania. FinanceDirect dostarcza wsparcia produktowego i procesowego, a także koordynuje całość procesu sprzedaży, w tym odpowiada za działania podwykonawców. Jest też odpowiedzialne za bezpośrednie wykonanie czynności w zakresie usług call/contact center.

Istotą oferty jest jej kompleksowość i najlepsze efekty uzyskać można powierzając FinanceDirect koordynację całego procesu sprzedaży. Realia rynkowe i logika działania umożliwiają jednak wydzielenie w procesie kilku etapów, które choć powiązane ze sobą, stanowią niezależne części usługi.

Doradztwo produktowe i procesowe

Doświadczenia FinanceDirect wskazują na dużą wagę konsultingu, który spółka może dostarczyć na etapie tworzenia produktu i procesu sprzedaży. Organizacja może zaproponować rozwiązania, które pozwolą stworzyć produkt w unikalny sposób odpowiadający specyfice działań w modelu direct, a także odpowiednio zaprojektować sam proces sprzedaży. Znajomość punktów krytycznych takiego procesu umożliwi ominięcie pułapek i rozwiązań nieefektywnych oraz zastosowanie „best practices” oraz najnowocześniejszych rozwiązań i narzędzi.

Baza danych

W zakresie dostarczenia baz danych dla potrzeb projektów sprzedażowych FinanceDirect oferuje zarówno pomoc przy wyborze źródeł pozyskania rekordów, jak i tworzenia profilu potencjalnego klienta. Doradztwo takie dotyczyć może zarówno baz danych będących w posiadaniu zleceniodawcy, jak i zewnętrznych dostawców. Dzięki prowadzonej od lat działalności specjalistycznej spółka może również dostarczyć gotowe bazy danych.

Aktywna sprzedaż

Telemarketing jest często pierwszym etapem wymagającym konkretnych działań operacyjnych. Jego znaczenia nie sposób przecenić, a dzięki wieloletniemu doświadczeniu, najnowocześniejszej technologii, najlepszym praktykom działania oraz unikalnej specjalizacji działania spółki w tym zakresie charakteryzują się najwyższym profesjonalizmem i skutecznością. Organizacja dysponuje m.in. wykwalifikowaną kadrą zarządzającą i sprzedawcami z kilkuletnim doświadczeniem w branżach finansowej i ubezpieczeniowej. Na tym etapie kluczowym zadaniem jest uzyskanie pozytywnej deklaracji klienta odnośnie zakupu produktu lub usługi. FinanceDirect osiąga tu ponadprzeciętne wyniki dzięki zastosowaniu wielu narzędzi wielokanałowej komunikacji oraz skutecznej i nietrywialnej argumentacji sprzedażowej.

Przygotowanie przesyłek

Dla wszystkich klientów, od których uzyskano deklarację zakupu produktu, pracownicy FinanceDirect przygotowują komplet dokumentacji niezbędnej do formalnego przeprowadzenia transakcji. Spersonalizowane dokumenty są przygotowywane z należytą starannością, adresowane i przekazywane do jednostki odpowiedzialnej za ich dostarczenie do klienta.

Nadzór nad dostarczeniem przesyłek

Po przekazaniu dokumentacji firmie kurierskiej FinanceDirect odpowiada za nadzór i rozliczanie tych usług. Współpraca z podwykonawcami jest obarczona istotnymi zagrożeniami, których znajomość umożliwi skuteczną kontrolę nad efektywnością i jakością tego procesu. Analizie podlega na przykład rzetelność kurierów i terminowość dostaw, koszty dostawy i koszty opóźnień w dostarczaniu dokumentacji.

W przypadku wykrytych braków lub uchybień spółka zleca ponowne dostarczenie dokumentacji lub podejmuje inne wymagane działania. W szczególności realizuje działania podtrzymujące deklarację zakupu wśród klientów, którzy zrezygnowali z zakupu produktu przy odbiorze przesyłki od kuriera.

Efekt końcowy

Ostatecznym efektem usługi jest dostarczenie zleceniodawcy nowych „gotowych” klientów. Dla firmy zlecającej oznacza to pozyskanie nowych kontraktów bez ryzyka finansowego, bez konieczności zaangażowania operacyjnego i przy minimalnym zaangażowaniu biznesowym i koncepcyjnym. •