

Telemarketing International Kft. Bemutakozás



CÉGTÖRTÉNET

- A Telemarketing International Kft-t 2003-ban, a vezető nemzetközi Társaság, a WS Teleshop International alapította Magyarországon, Győrben, magyar és német hívásokat bonyolító Call Centerként.
- 2004-től hívás-, és logisztikai központ
- Cégünk 2005-ben kiváló nemzetközi minősítést kapott, a WS Teleshop Németországból érkező telefonhívásainak vezető kiszolgálója.
- 2005 óta a Magyar Call Center Club tagjai vagyunk.
- 2006 óta a Társaság tulajdonosa a Mediashop Holding
- A Kft. 2006 óta a Magyar Áruküldők Szövetségének tagja

SZOLGÁLTATÁSAINK

Inbound:

rendelés felvétel, ügyfélszolgálat, információs forródrót:

- rendelés felvétel
- panaszkezelés
- információ szolgáltatás a szállítási határidőkről

Outbound:

- telesales
- szavazás, kérdőívezés
- közvélemény-kutatás
- komplex kampányok lebonyolítása

VÁLLALATI STRUKTÚRA

Management:

Call center management

- call center manager
- HR manager – Minőségellenőrzés
- hívaskoordinátorok
- Call center agentek és home agentek

Project management:

- Személyes felelősség
- Vevőkommunikáció
- Minőség és termelékenység

Back office, adminisztráció, és technológia

MINŐSÉGELLENŐRZÉS

- rendszeres agent-monitoring hangfelvételekkel, ellenőrzés élőben (behallgatás), coaching
- visszacsatolás az agenteknek
- folyamatos szolgáltatási színvonal,- és „online státusz” figyelés
- teszt hívások
- minőségcélok
- professzionális tréning és coaching az Ad Sidera Grouptól (a Ken Blanchard Companies és a Ziglar Training Systems licence partnere)

AGENTEK

Munkaerőkiválasztás:

- interjú
- AC
 - szituációs játék
 - IT ismeretfelmérő
 - teszt

Tréning:

- telefonhasználati kurzus
- speciális projekt tréning
- "training on the job" a call centerben
- coaching

TECHNOLÓGIA

Amit garantálunk

- 90% feletti elérhetőség
- magas biztonsági normák

2 ISDN 30

Alcatel OmniPCX 4400

A4400 Call Center Supervisor software

Alcatel Omnivista 4760 tarifázó software

Hangrögzítés

Részletes statisztika

KIEMELT ADATOK

- 100 agent
- 60 fős operátori kapacitás 6:00 - 22:00-ig
- nyelvek: magyar, német
- 400.000 hívás/év, 150.000 megrendelés/év
- 400 m2 raktár

Referenciák:

- WS Teleshop Németország: rendelésvétel, 500 megrendelés/nap, back office
- Jamba: teljeskörű hotline, Magyarországra 100 hívás/nap, back office
- WS Teleshop Magyarország – saját márka: rendelésvétel, hotline, csomagküldés, outbound értékesítés: 500-1000 hívás/nap, back office
- Bofrost Austria: outbound értékesítés 100 hívás/nap