

HAKKIMIZDA

Avusturya'da danışmanlık, çağrı merkezi hizmeti ve pazarlama alanlarında faaliyet gösteren Embers Consulting, uzmanlık alanlarında faaliyet göstermek üzere, 2005 yılında Türk yatırımcılarla birlikte Embers İstanbul'u kurdu.

İstanbul/Maltepe'de toplam 2.200 metrekare alan üzerine kurulu Embers İstanbul, insan merkezli ve ürün entegre iletişim biçimi ve yenilikçi danışmanlık kültürü ile müşterilerine en kesin iletişim odaklı hizmetleri sunmaktadır.

MİSYONUMUZ

Faaliyete başladığımız ilk günden itibaren Embers İstanbul olarak öncelikli amacımız günümüz modern dünyasında gerçekleştirilmesi halen en zor eylem olan diyalogu, insanlar arasında mümkün olduğunca efektif ve yaratıcı yollarla sağlamak oldu.

Bu deneyimler doğrultusunda diyalogun, her türlü platformda sıradanlıktan çıkartılabileceğine olan inancımızla partnerlerimiz ve müşterilerimize farklı ve kazançlı iletişimi en üst kalitede sunmayı hedeflemekteyiz.

MÜŞTERİLERİMİZİ SUNDUĞUMUZ HİZMETLER

ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİMİZ

Çoğunlukla yabancı menşeiili çağrı merkezleri için, Türkiye içerisinde kendi çalışma alanımız içerisinde veya yeni çalışma alanları hazırlayarak, çağrı merkezi hizmetlerinin outsourcing yöntemiyle bu şirketlere sağlanmasıyla bu firmalara daha ucuz maliyetlerle istenilen dillerde personel ve altyapı tahsis ederek çağrı merkezi servislerini sunma imkanı vermekteyiz.

Bütün bu yapının sağlanmasıyla birlikte ayrıca oluşturulan yapıların işletme yükümlülüğünü de almaktayız. Yetkinlik ve takım kültürünün ilk başta geldiği çağrı merkezinde görev yapan tüm arkadaşlarımız sürekli "Farklı ve Efektif Diyalog" kurmak için aldıkları eğitimlerle kendilerini yenileyerek iletişim becerilerini en üst seviyede tutmaktadırlar.

Çağrı Merkezi'mizde hizmet veren takım arkadaşlarımız yaptıkları projelerle ilgili olarak her an gözetmen supervisor ve takım şefleri tarafından dinlenerek diyalog kalitesinin en üst seviyede olması sağlanmaktadır.

Inbound:

7/24 Çağrı karşılama
Sipariş Alma
Yardım Masası
Bilgilendirme Hizmetleri
Telefonla Satış ve Pazarlama
Yönlendirme
TV Çağrılarını Karşılama
Randevu Alma
Rezervasyon
Mesai Dışı Çağrı Yanıtlama
E-Mail Yanıtlama
Web Entegrasyonu

Outbound:

Kamuoyu Araştırmaları
Telefonla Pazarlama ve Satış Faaliyetleri
Yardım Masası
Adres Teyidi
Sipariş Teyidi
Randevu Verme
E-Mail & Web Tabanlı Pazarlama Faaliyetleri

DANIŞMANLIK HİZMETLERİMİZ

Embers İstanbul, yerli ve yabancı birçok organizasyonla işbirliği içerisinde Türkiye içerisinde danışmanlık, marketing, bilişim ve çağrı merkezi işletmeciliği alanlarında farklı yatırım ve ortaklıklara girmiş olup, ayrıca farklı sektörlerdeki firmalara yine bu alanlarda danışmanlık hizmetleri vermektedir.

İş Geliştirme

İs Çözümleri ve Yazılım Geliştirme

IT

Marketing Danışmanlığı

PAZARLAMA HİZMETLERİMİZ

Değişen ekonomik şartların ve tüketici tercihlerinin ışığında günümüzde hemen hemen her işletme kendisini sürekli artan bir rekabet ortamı içerisinde bulmaktadır. Ürün yada hizmetiniz ne kadar başarılı olursa olsun işletmelerin başarısı ürün yada hizmetini ne kadar iyi pazarlayabildiğine bağlı. Dünyada özellikle son yıllarda değişen pazarlama anlayışı, daha az maliyetle daha çok müşteriye ulaşabilme ve ürün yada hizmetin gerçek müşterilerine ulaşabilme başarısına bağlı. Giderek artan rekabet şartları, müşteri memnuniyetinin sağlanmasını ve müşteri bağlılığının kazanılmasını zorunlu kılıyor. Firmaların ürün ve hizmetlerini potansiyel müşterilerine en iyi şekilde tanıtmaları ve satın aldıktan sonra da müşterilerini en iyi şekilde bilgilendirmeleri gerekiyor.

Çağdaş işletmeler, uzun süredir yatırımlarını Müşteri Odaklı politikalar üzerine dayandırmaya başladılar. Müşterilerin değerli öz kaynak haline gelmeye başladığı bu yeni dönemde firmalar için en büyük silah "müşterilerinin kim olduğunu bilmek" haline gelmiştir.

Rekabetin bunca zorlaştığı ortamlarda her işletme, satıştan servise kadar, bütün Müşteri Temas Noktalarını mükemmelleştirmeye ve güçlendirmeye başladı. Hizmetle rekabetin, en büyük silah olduğu günümüzde müşteriye dinlemek, tanımak, ona uygun çözüm ve öneriler sunmak en büyük avantajdır. Teknolojinin sağladığı yeni imkanlar, işletmelerin müşteri kaynaklarına yönelik CRM proseslerini hayata geçirmelerini kolaylaştırıyor. CRM (Müşteri İlişkileri Yönetimi) şimdi en etkili rekabet silahı haline geliyor. İçinde bulunduğumuz bu durumda pazar ve rekabet trendlerine baktığımızda; Call Center (Çağrı Merkezi) işletmeleri CRM uygulamalarının en başarılı uygulandığı rekabet ortamında yerlerini çoktan aldılar.

Üstün Satış Kabiliyeti

Telefonda Satış ve Pazarlama faaliyetleri ile ilgili olarak çalışan özel ve deneyimli birimimiz daimi olarak telefonla pazarlama ile ilgili eğitimlerden geçmektedir.

Ayrıca ekibimiz Avrupa'da aynı meslek kolunda faaliyet gösteren diğer kuruluşlara oranla daha yüksek ve net satış ve pazarlama başarısı elde etmektedir. merkezler olarak

Tele-Pazarlama

Direkt Pazarlama

E-Pazarlama

TELE PAZARLAMA

Müşteri portföyünün geliştirme yolları arasında son yıllarda en hızlı yaygınlaşan model Tele-Marketing'dir. Tele-Marketing'in işletmelere sağladığı avantajların başında Telefon yoluyla kurulan sıcak temasın sağladığı düşük maliyetlerdir. Tele-Marketing metodunda en ucuz maliyetle en geniş müşteri portföyüne ulaşmak hedeflenmektedir. TELEFON sadece bir iletişim aracı olmaktan çıkıp, özellikle zaman maliyeti son derece düşük bir satış aracı olarak da kullanılmaktadır.

Özellikle yeni kazanılan müşterilerle kurulan ilk temasın telefonda olması, planlı, kontrollü ve sağlam ilişki kurulmasında ilk basamak olarak yer alması doğaldır.

Embers İstanbul da ağırlıklı olarak Tele-Marketing hizmeti iki farklı şekilde işletmelere sunulmaktadır.

Sıcak Satış

İşletmelerin ürün ve hizmetleri, telefonda Embers İstanbul iletişim uzmanları tarafından kurulan sıcak temasla birebir müşterilere tanıtımı ve satışı sağlanmaktadır. Söz konusu uygulamalarda ulaşılan müşteri bilgileri işletme kaynakları kısıtlı ise Embers İstanbul'un sahip olduğu Veri Tabanından sağlanmaktadır.

Ön Pazarlama

Embers İstanbul tarafından işletmenin pazarlayacağı ürün ve hizmet hakkında ulaşılmak istenen nihai hedefler belirlenir. Bu hedefler doğrultusunda oluşturulacak bir proje ile ulaşılmak istenen potansiyel müşteri sayısı, potansiyel müşteri bilgisine nasıl ulaşılabileceği, hedeflere ne kadar sürede ve nasıl ulaşılabileceği belirlenir. Oluşturulacak arama senaryolarında müşterilere sunulacak bilgiler ve sorulacak sorularla; müşterilerin telefonda kurulacak temasta değil, ürünü yada hizmeti pazarda satın alması sağlanır.