



## **CALL CENTER:**

En Atención Telefónica nos gusta definirnos como una extensión de su negocio. Nos hacemos cargo tanto de la emisión como de la recepción de todos los servicios de llamadas que su empresa necesite y le ofrecemos un servicio de atención al cliente 24 horas, todos los días del año.

Optimizamos la relación que usted tiene con sus clientes implementando estrategias de comunicación y publicidad, que se traducen en la fidelización de estos y en mejores resultados para su empresa.

### **A. Servicio de recepción:**

Este servicio le permite externalizar departamentos como el de Atención al Cliente o TeleMarketing y le brinda la mejor solución para ahorrar, por un lado esperas a sus clientes y, por otro, personal para dar servicio a todas las llamadas, sin olvidarnos de la calidad del servicio telefónico que estará siempre a la altura del resto de los servicios que ofrece su empresa.

Además, ponemos a su disposición nuestro "know-how" a la hora de dar a sus clientes y público objetivo un servicio de la mayor calidad y eficacia.

Nuestro servicio de recepción de llamadas incluye:

- " Gestión de pedidos
- " Concertación de citas y visitas
- " Atención al cliente
- " Sistemas de comunicación multi-lingüe
- " Telemarketing de recepción de llamadas
- " Informes periódicos

### **B. Servicio de emisión:**

Nuestro Call Center también está a su disposición para la emisión de llamadas multipropósito. Actuando en su nombre, respetando su imagen y con la misma calidad con la que Ud mismo lo haría, contratando el Call Center de Centauro Multimedia puede agilizar este tipo de tareas asociadas a su actividad.

Nuestro servicio de emisión de llamadas incluye:

- " Generación de oportunidades de ventas
- " Concertación de citas
- " Promoción de sus servicios y productos

- " Seguimiento de llamadas
- " Atención al cliente
- " Gestión de pedidos y renovaciones de suscripciones
- " Captación de clientes
- " Fidelización de clientes
- " Investigación de mercado

Las modalidades de emisión y recepción de llamadas son:

- Sistema asistido de emisión y recepción de llamadas.

Con agentes especializados y actuando en su nombre en actividades de todo tipo: teleconcertación de visitas, multiaviso, captación de clientes y venta directa. Obtendrá además una referencia estadística y real, que será aportada por los análisis de nuestra empresa, garantizando excelentes resultados.

- Sistema automático de emisión y recepción de llamadas.

Si su campaña está dirigida al gran público, estamos preparados para realizar envíos automáticos masivos, con la atención de nuestros agentes ante la respuesta final. También para las campañas masivas o de información promocional, donde una operadora automática facilita a sus clientes una locución con los mensajes que usted considere en cada momento.

Además, para una mejor gestión en tiempo real del Call Center, aumentando la rentabilidad del mismo y posibilitando el control sobre la plataforma, Centauro Multimedia pone a su disposición el AUDITS CENTER, herramienta on line de nuestra Plataforma Multicanal que le permitirá auditar la actividad del Call Center con:

- Grabación on line de todas las llamadas
- Almacenamiento on line
- Audición on line
- Detalle de la traza desde el momento de marcado
- Acceso a estadísticas on line actualizadas al segundo

*\* Para contratar el servicio de nuestro Call Center o cualquier otra consulta póngase en contacto con nuestro Departamento Comercial llamando al 902 93 30 93 o bien mediante correo electrónico [comercial@centauromultimedia.com](mailto:comercial@centauromultimedia.com)*