

Colloquia Service

Il marketing relazionale e i rinnovati standard di qualità nell'erogazione di servizi al pubblico richiedono servizi evoluti per le aziende sia private che pubbliche.

Direct marketing, customer care e assistenza post-vendita consentono così di stabilire e mantenere un contatto diretto con i clienti, in modo da realizzare la fidelizzazione.

Le aziende, pertanto, attraverso questi strumenti raggiungono i propri destinatari con una **comunicazione efficace e personalizzata** creando, altresì, la relazione diretta con il cliente.

Colloquia Multimedia mette a disposizione delle aziende e della Pubblica Amministrazione la sua esperienza specialistica per progettare, realizzare e gestire servizi certificati **ISO 9001/2000**.

Colloquia Service è un sistema di “**Servizi di Contact Center**” in outsourcing, ideato per l'attività inbound e outbound e realizzato con tecnologie d'avanguardia.

Flessibilità dell'offerta, competenza multilinguistica e professionalità degli operatori sono le caratteristiche peculiari del Call Center.

Caratteristiche del servizio

Colloquia Service consente ai propri clienti di realizzare **campagne inbound** per:

- fornire **assistenza** ai clienti tramite help-desk;
- esternalizzare parte del processo di claim management;
- raccogliere **ordini di acquisto**.

Colloquia Service permette anche di realizzare **campagne outbound** per:

- promuovere nuovi **prodotti**;
- recuperare crediti;
- eseguire follow-up e recall su campagne e attività;
- svolgere **attività di marketing** (contatto prospects) e **indagini di mercato**;
- effettuare **sondaggi**;
- veicolare la propria offerta in **teleselling**.

Colloquia Multimedia offre una struttura predefinita, capace di svolgere professionalmente le attività di interesse. È, tuttavia, un'azienda estremamente flessibile nel declinare i servizi alle specifiche esigenze del cliente stesso.

Vantaggi

Colloquia Service:

- ▶ **assicura al cliente la tutela della sua immagine aziendale** grazie alla competenza tecnica e relazionale degli operatori;
- ▶ **realizza un alto livello di servizio**, garantendo così al cliente, lo standard di qualità nella comunicazione: **velocità, chiarezza e cortesia** nella gestione delle chiamate.

Differenze rispetto agli altri Call Center:

- ▶ **Colloquia Service risponde** alle aziende che si muovono sui mercati esteri grazie alla professionalità di **operatori italiani e stranieri**;
- ▶ **training costante degli operatori** del Call Center, realizzato da professionisti della formazione, mirata alle attività da svolgere per il cliente.

Configurazione del servizio

La realizzazione del servizio è un “progetto” strutturato in accordo col Cliente, che consente di:

- individuare i **carichi di lavoro** e le relative linee telefoniche;
- garantire la **gestione efficiente del traffico** anche in caso di picchi di chiamate;
- acquisire dal Cliente tutte le informazioni e i contenuti per soddisfare le richieste dell’utenza (inbound) e, inoltre, per comunicare in modo completo ed efficace (outbound);
- **definire i contenuti** e la **frequenza dei report**, che Colloquia Multimedia elabora in base alle esigenze condivise;
- concordare gli elementi **dell’attività di feedback** e la relativa trasmissione al Cliente dei dati raccolti;
- definire eventuali **adattamenti** e **allineamenti** dei **sistemi informatici**.

Tariffe e attivazione

Il **servizio di outsourcing Colloquia Service** si configura in base agli standard preventivamente concordati col cliente.

Elementi di riferimento per l’operatività base del servizio:

- 7 giorni su 7;
- attivazione: 1 mese dalla firma del contratto;
- durata del contratto personalizzata.