



Организация записи переговоров в call-центре

Как показывают исследования Тома Питерса, если клиент недоволен сервисом, когда он сталкивается с некачественным обслуживанием, он рассказывает об этом 10 своим знакомым. 13% из них непременно будут активные недовольные и они расскажут об этом более чем 20 потенциальным клиентам.

Когда претензии недовольных своевременно и добросовестно обработаны, то 82-95% из них могут вернуться. Подсчитано, что для компании в 5 раз дешевле обходится поддержание контактов со старыми клиентами, чем привлечение нового. Заключив договор с [колл центром](#), вы гарантированно получите качественное обслуживание своих клиентов. Доказано, что когда сервис превышает ожидаемый клиентом уровень, возникает лояльность. Убедиться можно, просто позвонив в один из обслуживаемых телефонных сервисов.

Служба технической поддержки позволит разрешить все проблемы, возникающие при использовании высокотехнологичных продуктов или услуг. Правильная организация техподдержки предполагает регистрацию всех обращений пользователей и обеспечение необходимых систем и работы выделенных специалистов. С помощью современных систем фиксируются не только телефонные звонки, но и обслуживаются электронные обращения (e-mail, Web-чат, запросы с сайта и др.).

Специалисты **колл центра** обеспечат качественную работу службы приема заказов. Для любой компании недопустима потеря даже одного звонка клиента для оформления заказа на товар или услугу. Ведь уже были затрачены средства на рекламу. Система организации работы с клиентами не допустит даже минимального процента пропуска звонков ваших клиентов и оформление заказов. Их можно оформлять напрямую в системе компании-заказчика или после окончания телефонного контакта с клиентом могут пересылаться вам по электронной почте и SMS.

Горячая линия для запуска рекламной акции необходима, чтобы обеспечить наличием телефонного сервиса, отвечать на вопросы по условиям участия в акции и получения призов, знакомить с особенностями аукционных предложений и прочей информацией. Для сохранения и приумножения лояльности потребителей, желающих принимать участие в акции, необходимо качественное обслуживание этих запросов. Поможет решить эту задачу использование горячей линии.

Горячая линия может быть временной или постоянной. Квалифицированные операторы обеспечат возможность быстрого дозвона и круглосуточное обслуживание всех поступивших звонков в любом объеме, которые были привлечены рекламной акцией. Колл-центр обеспечит каждому позвонившему обслуживание очень высокого уровня. Потребитель сможет получить ответы на все возникшие вопросы, все жалобы и просьбы обязательно фиксируются. По горячей линии абонент может оформить заказ. Заказчик получит всю детальную информацию в предоставленных регулярных отчетах.

Любая компания и рекламное агентство может получать инновационную услугу – осуществление ежедневного контроля бюджета. Любая информация останется конфиденциальной. Ее смогут обеспечить ряд предпринимаемых мер по информационной безопасности и максимальное ограничение числа лиц, имеющих доступ к базе данных.