

CENTRO DE PEDIDOS

Plataforma Gestión Integral de Clientes

“Pánico. Con tanto punto de venta, sucursales, comerciales, clientes... ¿Cuántos pedidos estamos atendiendo en realidad? ¿Podemos hacer más? ¡Menudo descontrol! Además, últimamente las quejas arrecian, los clientes cada vez están más descontentos porque no se les atiende o se tarda demasiado y mal, varios no saben cómo hacer su pedido por la web o con un asistente virtual y exigen hablar con alguien porque tienen más problemas. ¿Les estamos escuchando como piden? Así perderemos clientes”

NUESTRA SOLUCIÓN

Centralizar los pedidos cuando tenemos que atender a nuestros clientes desde diferentes lugares nos ayuda a gestionar, homogeneizar y controlar mejor todo el proceso de venta.



“ LA MEJOR **ATENCIÓN**
PERSONALIZADA Y SIN ESPERAS”

Al mismo tiempo, el pedido se registra en su CRM, de manera que toda la información real del pedido esté únicamente en su sistema. **¿QUIERE VENDER MÁS?** Llevaremos a cabo un análisis Big Data de los productos que cada cliente compra habitualmente, identificándolos y ofreciéndolos por si se les ha olvidado pedirlos o, si han dejado de consumirlo, averiguaremos el motivo y podremos ofrecer alternativas. Además, asumimos el reto de incrementar el importe de los pedidos complementándolos con propuestas de productos complementarios o en promoción.

Centralizar los pedidos cuando tenemos que atender a nuestros clientes desde diferentes lugares nos ayuda a gestionar, homogeneizar y controlar mejor todo el proceso de venta. Desde Attel le ofrecemos un centro de pedidos desde el que no solo ahorrará costes, sino que podrá verificar resultados con informes diarios antes de las 9 horas, tendrá datos de campaña detallados y mejorará la atención a sus clientes, ya que disminuimos el tiempo de espera y ofrecemos atención personalizada y cualificada. Además, nunca es tarde para vender más.

En la misma llamada le ofrecemos atender dudas o problemas, así como **INFORMAR DE NUEVAS PROMOCIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS** que quiera transmitir a sus clientes.

¿Preocupado porque el volumen de clientes es grande y diverso? Disponemos de una aplicación desde la que podemos identificar al cliente que quiere hacer los pedidos tanto de forma ocasional como de forma regular y no hay problema por la vía que utilicen: podemos recoger los pedidos que lleguen ya sean llamadas entrantes o salientes, como vía email, WhatsApp, etc. Toda esta información quedará recogida en una plataforma a través de la cual podrá comprobar la evolución de los pedidos controlando media de importe por cliente, tiempo de atención, media de productos por cliente, etc.



MÁS DE **270.000 PEDIDOS** AL AÑO

INCREMENTO DE MÁS DE UN **3%** EN VENTA POR PRODUCTO “OLVIDADO” U OPCIONAL.

VENTAJAS

- ✓ Informes y estadísticas diarios antes de las 9:00h, desglosados por canal de origen y promoción.
- ✓ Argumentarios y toma de datos informatizada a medida.
- ✓ Posibilidad de integración de datos en su CRM en tiempo real.
- ✓ Grabación de conversaciones y escucha remota.
- ✓ Personal experimentado, estable con posibilidad de uso de varios idiomas.
- ✓ Dimensionamiento de los equipos a medida, ajustados a las cargas de trabajo.
- ✓ Atención del 95% de las llamadas antes de 20 segundos.
- ✓ Trazabilidad de cada lead que se recibe hasta su resolución.
- ✓ Perfilado del potencial cliente.
- ✓ Envío de información por email/SMS durante la conversación (dossier, citas...).
- ✓ Gestión de citas y control de respuesta de los comerciales (comparativa entre promociones y comerciales).
- ✓ Análisis de la tipología de las consultas.
- ✓ Big Data para identificar productos habituales no pedidos
- ✓ Oferta y venta de promociones complementarias
- ✓ Plataforma online con ratios y gráficos a medida

FRANCISCA JARABA

Directora Comercial

(34) 619 589 527 - (34) 912 913 000

fjaraba@attelmarketing.com

www.attelmarketing.com

