

Lets talk about CEX

Customer experience

- Μήπως η τελική εμπειρία του πελάτη έχει πολύ μεγάλο ρόλο στην επόμενη επιλογή του.
- Ποιοι είναι οι καθημερινοί παράγοντες που επηρεάζουν τον πελάτη άρα και τις πωλήσεις σας?



Παράγοντες επηρεασμού του καταναλωτή

- Ξεκάθαροι όροι χρήσης
- Blogs & site reviews
- Κοινωνικά δίκτυα και περιεχόμενο
- Ταχύτητα επικοινωνίας-εξυπηρέτησης
- Τρόποι πληρωμής -ευελιξία



My Call Center – Ένας νέος τρόπος να
μεγιστοποιήσετε το κέρδος και να
βελτιστοποιήσετε το customer care



Μπορούμε να επηρεάσουμε δραστικά την καθημερινότητα

- Μπορούμε να επηρεάσουμε την ταχύτητα εξηπηρέτησης-απάντησης στον πελάτη
- Μπορούμε να επηρεάσουμε στον ελεύθερο επαγγελματία-νέο επιχειρηματία (start up) το προφίλ του καθώς και το πελατολόγιό του



Έστω ότι κάποιος κάνει τα πάντα σωστά και με λίγη τύχη το e Shop λειτουργεί απρόσκοπτα.

Πως όμως διαχειριζόμαστε



την υπερβάλλουσα
ζήτηση;

τα πολλά
τηλεφωνήματα;

τα λοιπά
διαδικαστικά;

Η «εύκολη» λύση είναι η πρόσληψη προσωπικού, παραβλέποντας την έλλειψη τεχνολογικών υποδομών και εμπειρίας στην εξυπηρέτηση πελατών.

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ

- Υψηλό κόστος λειτουργίας
- Κακή εμπειρία για τον καταναλωτή
- Απώλεια πελατών ή μείωση κέρδους

Τα 3 μαγικά τρικ

Αφού καταφέρουμε τον πελάτη να έρθει στο e Shop μας, 3 είναι τα τρικ για να επιστρέψει:

1. Η σωστή ενημέρωση για το προϊόν ή την υπηρεσία. "CEX"
2. Η δυνατότητα πολλαπλών επιλογών πληρωμής και παραλαβής. "CEX"
3. Η τελική εμπειρία του πελάτη "CEX"



ISO 9001

Έρευνα για ηλεκτρονικά καταστήματα 2015

- Με βάση την eltrun
- 9 στους 10 Έλληνες αγόραζαν με αντικαταβολή αλλά αυτό αλλάζει από τα capital controls και μετά.
- Η μέση αξία των αγορών από τα online stores αυξήθηκε κατά 10%



Έρευνα για τα ηλεκτρονικά καταστήματα

- Έχει δημιουργηθεί μια πολυκαναλική αναζήτηση καθώς το 33% των offline αγοραστών κάνουν πρώτα έρευνα στο internet και μετά πηγαίνουν στο κατάστημα για αγορά.
- Αυτό μας καταδεικνύει ότι η σωστή και έγκαιρη ενημέρωση του καταναλωτή για το προϊόν μας είναι το παν!



Οτιδήποτε και εάν θέλετε να κάνετε,

πρέπει να έχετε στο μυαλό σας ότι η τελική
εξυπηρέτηση και επικοινωνία με τον πελάτη
είναι το κλειδί.

Αυτό κάνει η ***My Call Center...***

Φέρνει την καινοτομία στα μέτρα σας.



ISO 9001

Τι μπορεί να σας παρέχει;

- Τηλεφωνική εξυπηρέτηση υποψήφιων και υφισταμένων πελατών με την επωνυμία του ηλεκτρονικού σας καταστήματος
- Καταχώρηση τηλεφωνικών παραγγελιών στο eshop (front end – back end)
- Πλήρη διαχείριση παραγγελιών & αιτημάτων των πελατών (αλλαγή-επιστροφή-κατάσταση παράδοσης κτλ) σε όλες τις eshop πλατφόρμες (Joomla, WordPress, OpenCart , Magento, PrestaShop)



ISO 9001

- Καθοδήγηση του πελάτη για online καταχώρηση παραγγελίας
- Δυνατότητα διεξαγωγής εξερχομένων κλήσεων για επιβεβαίωση παραγγελίας
- Δυνατότητα διεξαγωγής εξερχομένων κλήσεων για έρευνα ικανοποίησης πελατών & επικαιροποίηση στοιχείων
- Η on line (24 X 7) παρακολούθηση των εισερχόμενων τηλεφωνημάτων σας



ISO 9001

- Η real time ενημέρωση με email των εισερχόμενων τηλεφωνημάτων σας
- Ηχογράφηση κλήσεων
- Ψηφιακές υπηρεσίες (IVR, Voice to Mail, Queues, Ring Group, Time Condition, etc)
- Omni channel επικοινωνία δηλαδή livechat,facebook,email



ISO 9001

Ειδικότερα ασχολούμαστε και με το

LEAD GENERATION

- Επικαιροποιούμε τα στοιχεία επαφών στις οποίες δεν φτάνουν τα newsletter λόγω εσφαλμένων emails
- Σε ανενεργούς - παλιούς πελάτες που πλέον δεν ψωνίζουν από το συγκεκριμένο eshop
- Επιβεβαιώνουμε παραγγελίες
- Διασταυρώνουμε τις πωλήσεις
- Προωθούμε τα προϊόντα σας (promo actions)
- Ενημερώνουμε για τις νέες αφίσξεις σε προϊόντα και κατηγορίες
- Διενεργούμε έρευνα ικανοποίησης πελατών
- Και ότι άλλο έχει ανάγκη η επιχείρησή σας

Case study – Success Story

Ηλεκτρονικό Κατάστημα προϊόντων τεχνολογίας

Απασχολούσε **3 υπαλλήλους** για τα τηλεφωνήματα και **1 ακόμη** για την προετοιμασία αποστολών - αποθήκη



Διαχειριζόταν περί 70 κλήσεις καθημερινά

20% αφορούσαν παραγγελίες

30% παράπονα

50% γενικές πληροφορίες



ISO 9001

Μέχρι τη συνεργασία με το MyCallCenter

- Δεν είχε συνολική εικόνα για τις κλήσεις (και πιθανόν τις πωλήσεις) που έχανε από πελάτες στην αναμονή
- Τον χρόνο αναμονής που δημιουργούνταν (μεγάλος χρόνος αναμονής - δυσαρεστημένος πελάτης)
- Δεν είχε καθαρή εικόνα για τον συνολικό όγκο κλήσεων που διαχειριζότανε και τα αντίστοιχα αιτήματα των πελατών



ISO 9001

Με το MyCallCenter η δομή της επιχείρησης άλλαξε:

- Δόθηκε ευκολοποιημένο νούμερο με 15 κανάλια φωνής (δεν υπάρχει πλέον αναπάντητη κλήση)
- Το ωράριο εξυπηρέτησης διευρύνθηκε κατά 28 ώρες την εβδομάδα
- Μόνο 1 υπάλληλος back office και 2 για την προετοιμασία των αποστολών-αποθήκη
- Επιβεβαίωση παραγγελίας με αναφορά σε promo προϊόντα που δεν περιλαμβάνονταν στο καλάθι του πελάτη



ISO 9001

Πλέον διαχειριζόμαστε πάνω από 130 κλήσεις καθημερινά

- 35% παραγγελίες (15% μεγαλύτερο ποσοστό)
- 20% παράπονα (10% μικρότερο ποσοστό)
- 45% πληροφορίες που πολλές φορές καταλήγουν σε πώληση
- πλήρης καταγραφή όλων των κλήσεων
- πλήρης καταγραφή των αιτημάτων των πελατών
- διαθέσιμα στατιστικά στοιχεία για δημιουργία στρατηγικής



ISO 9001

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΠΕΛΑΤΩΝ ΜΑΣ

- **Ηλεκτρονικά καταστήματα** (εξυπηρέτηση πελατών - καταχώρηση & διαχείριση παραγγελίας - πωλήσεις - καθοδήγηση πελατών για πλοήγηση και τοποθέτηση παραγγελία στο site)
- **Ελεύθεροι επαγγελματίες** (εξυπηρέτηση πελατών - προγραμματισμός συναντήσεων)
- **Τεχνικές εταιρείες** (εξυπηρέτηση πελατών - κέντρο λήψης βλαβών - προώθηση βλάβης στον αρμόδιο τεχνικό - παρακολούθηση για την πορεία επίλυσης της)
- **Μεταφορικές εταιρείες** (εξυπηρέτηση πελατών, ενημέρωση για το status παραδόσεων)
- **Εταιρείες Πληροφορικής** (1st level helpdesk , εξυπηρέτηση πελατών)



ISO 9001



ISO 9001

Εξοικονόμηση-ανάπτυξη-ποιότητα

www.mycallcenter.gr

info@mycallcenter.gr

215 215 18 70

sales@mycallcenter.gr