

# MERGETI SPRE , EXCELENȚĂ ,

Importanța serviciilor profesionale pentru clienți în  
industria producătorilor de automobile



Un studiu de caz

*valoris*

BUSINESS PROCESS OUTSOURCING SERVICES

# MEREU VOR FI OBSTACOLE PE DRUM

DIN FERICIRE, INDUSTRIA AUTO ESTE UNUL DINTRE DOMENIILE ÎN CARE VALORIS CENTER ARE O EXPERTIZĂ VASTĂ ÎN OPERAȚIUNI DE CUSTOMER SERVICE.

## EXPERTIZA VALORIS:



- Furnizarea de servicii pentru mai mulți **producători auto internaționali**, de-a lungul anilor;
- **Know-how** extins în industria auto;
- **Eficiență a costurilor și flexibilitate**;
- **Alocarea inteligentă a resurselor** (disponibile atunci când este nevoie)

Vă invităm să descoperiți o selecție de povești de succes ale partenerilor noștri din industria auto.



# ÎMBUNĂTĂȚIREA RETENȚIEI

## TRATAREA CU PROFESIONALISM A SOLICITĂRIILOR CLIENȚILOR

### SOLUȚIE PROFESIONALĂ MULTICHANNEL

- serviciu de preluare rapidă a apelurilor
- apeluri inbound și SMS-uri outbound
- transmiterea rapidă a cererilor de programare în service
- colectarea de feedback de la clienți după programare
- raportarea rapidă a situațiilor privind clienții nemulțumiți
- asigurarea vizibilității asupra volumului de interacțiuni venite de la clienți prin telefon
- raportare rapidă și precisă pentru un proces decizional intern rapid;

- 1** Soluție de contact center pentru un important distribuitor auto, service autorizat pentru mărci auto germane, cehe și spaniole de renume mondial

Provocările cu care se confrunta partenerul:

- pierdeau apeluri din cauza lipsei de disponibilitate a personalului
- proces neuniform de programare a serviciilor
- lipsa raportării
- lipsa vizibilității asupra parcursului clientului

### REZULTATE



Interacțiuni  
lunare



Rata de  
răspuns

- creșterea cifrei de afaceri
- creșterea calității serviciilor
- creșterea ratei de retenție a clienților

# ÎMBUNĂTĂȚIREA SATISFACTIEI CLIENTILOR

## EFICIENȚĂ ÎN CONTACTAREA CLIENTILOR PRIN CAMPANII OUTBOUND

**2**

Servicii de contact center inbound și outbound pentru un distribuitor care vinde vehicule fabricate de un mare producător german de automobile.

Provocările cu care se confruntă partenerul:

- lipsa unui serviciu de răspuns profesionist
- necesitatea unui proces de programare funcțional
- vizibilitate redusă asupra interacțiunilor și volumelor
- insuficiența raportărilor
- lipsa unei abordări de ciclu complet în ceea ce privește campaniile outbound



+4000

Apeluri telefonice  
lunare



91%

Rata de  
răpuns

- Oportunități de extindere a afacerii
- Standarde de servicii îmbunătățite
- Proces decizional simplificat datorită rapoartelor

# ÎMBUNĂTĂȚIREA PROCESULUI DE LEAD MANAGEMENT

**3** Asistență în lead management pentru un dealer internațional



## Provocări

- gestionarea complexă a lead-urilor (o combinație de sisteme automate cu alerte în fiecare punct critic al procesului);
- clienții potențiali trebuie să fie apelați în punctele cruciale ale fluxului pentru a facilita încheierea cu succes a vânzării;

## Professional solution

- toți clienții potențiali primesc un apel în termen de 4 ore;
- linie inbound (pentru clienții care sună înapoi);
- standarde înalte de calitate pentru a simplifica parcursul clienților.



# EXPERTIZĂ: concluzii

Centrul nostru de **contact multilingvistic** este un partener de încredere în susținerea nevoilor dinamice ale sectorului auto.

Cu o echipă dedicată serviciilor pentru clienți, cu competențe de vânzări îmbunătățite, am reușit să navigăm cu succes în complexitatea peisajului auto, oferind soluții în mai multe **limbi straine** și pe mai **multe canale** pentru mărci de top.

Angajamentul nostru față de excelență este evident în capacitatea noastră de a gestiona în mod eficient programările pentru service, asigurând o **experiență fără cusur** pentru clienții din întreaga lume.

În plus, strategiile noastre de generare de lead-uri și serviciile de asistență pentru vânzări contribuie în mod semnificativ la succesul clienților noștri în ceea ce privește **extinderea pieței de desfacere** și îmbunătățirea veniturilor.

Contactați-ne pentru a discuta despre valorificarea resurselor noastre calificate și a soluțiilor noastre pe mai multe canale, pentru a îmbunătăți experiența clienților pe care o oferiți, contribuind la creșterea susținută și la succesul companiei dumneavoastră.



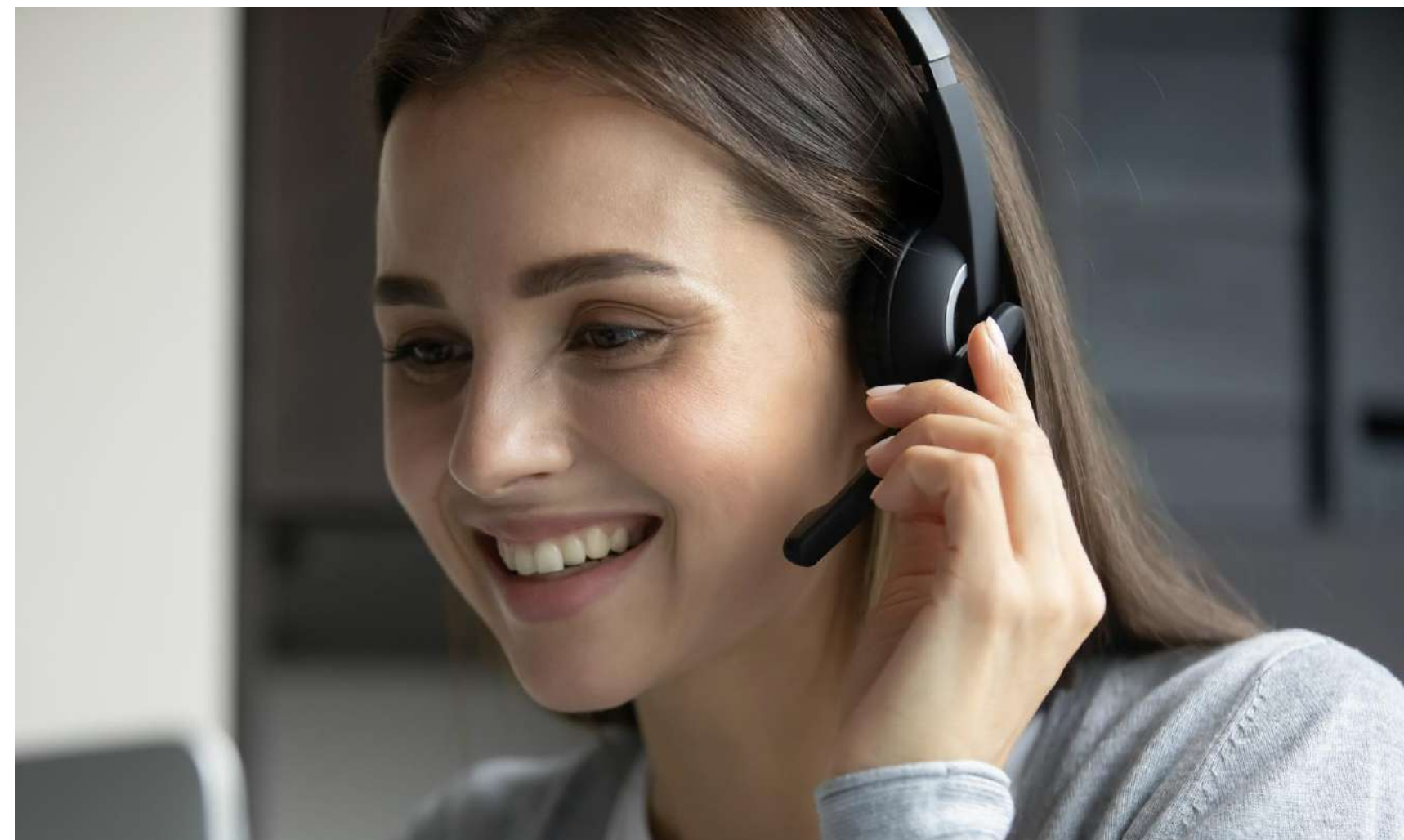
[+4 021 529 99 29](tel:+40215299929)



[www.valoris.ro](http://www.valoris.ro)



[contact@valoris.ro](mailto:contact@valoris.ro)



**MULTUMIM!**

**valoris**

BUSINESS PROCESS OUTSOURCING SERVICES