



“Confirmación de asistencia para garantizar el éxito de tus convocatorias”

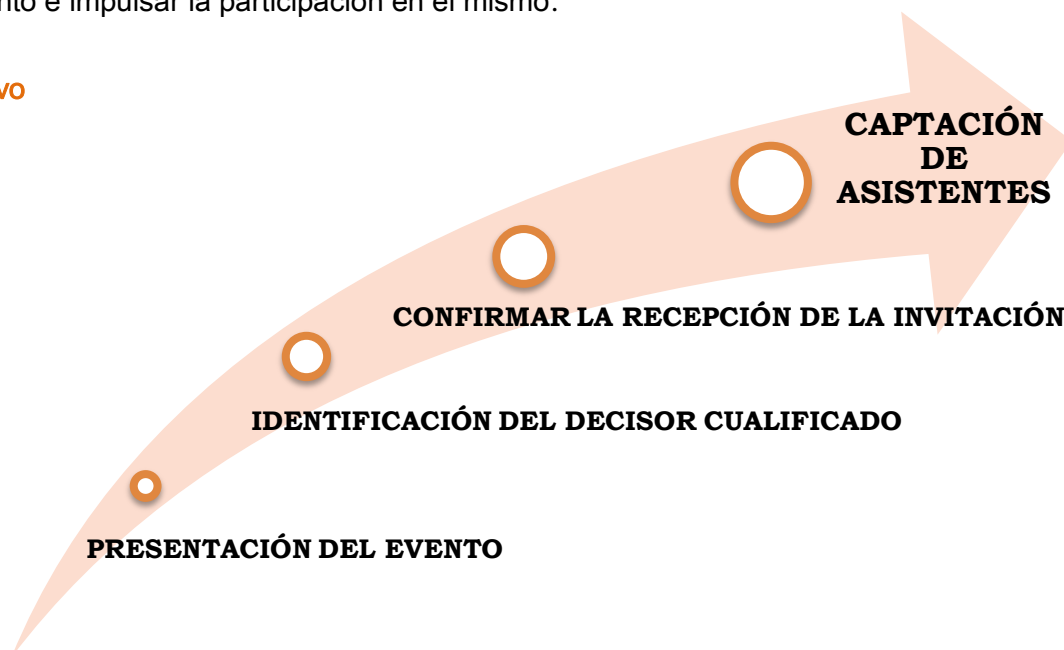
Problemática

Sin duda, el paso más importante para organizar un evento es conocer el número de invitados que vamos a ser capaces de congregar, ya que los recursos a invertir estarán proporcionalmente ligados al número de asistentes.

El dinero que vamos a invertir en la organización tiene que ser el justo y necesario: aforo del recinto, catering, material informativo, obsequios conmemorativos.... y en definitiva, toda la logística que gira en torno a la celebración, tiene que estar acorde con la afluencia de invitados que acudirán.

En cualquier convocatoria no vale sólo con enviar las invitaciones y esperar los resultados, sino que tenemos que anticiparnos y conocer de antemano el número de asistentes al evento e impulsar la participación en el mismo.

Objetivo





SERVICIOS
DE TELEMARKETING
Y ATENCIÓN
TELEFÓNICA



LLÁMANOS AL
902 885 767

tu-voz.com

Metodología de trabajo

Tu-Voz, como empresa especializada en comunicación comercial, realizará un seguimiento telefónico a la BBDD definida para esta acción.

Las llamadas se realizarán de forma sistemática, para conseguir contactar con el máximo de contactos posible, y se retornará la información segmentada por tipo de cliente y grado de interés. Desarrollamos la siguiente metodología para poder cumplir con las expectativas:

1. Establecer el calendario y la base de datos:

- 1.1. Búsqueda de la base de datos.
- 1.2. Envío y elaboración del mailing si precisa.
- 1.3. Los objetivos individuales.

2. Elaboración del argumentario.

- 2.1. Preparar las preguntas, abiertas, cerradas, ...
- 2.2. Tener previsto todas las posibles salidas de las teleoperadores en caso de negación.

3. Formación del equipo de teleoperadores.

4. Realización del trabajo de Concertación de visitas.

5. Tabulación de los resultados.

6. Análisis de la información.

7. Rapport final del Márketing telefónico con toda la información:

- ☞ Rapport con la información recogida, segmentada por resultado y tipología de cliente.
- ☞ Rapport de las llamadas realizadas.
- ☞ Conclusiones y control estadístico de la campaña.



c/ Maldonado, 40 F_ 902 884 125
46001 Valencia info@tu-voz.com

tu-voz.com



Mediante página web el cliente podrá verificar el funcionamiento de la campaña, teniendo un acceso a las llamadas realizadas y cualificación de los registros.

Ejemplo Cuadro de mandos:

Campanñas						Operaciones						Informes y Análisis						Tienda						Administración																																																																																																																																																																							
Cuadro de mandos (inicio)																																																																																																																																																																																															
Selecciona el tipo de las llamadas del cuadro de mandos:																																																																																																																																																																																															
Fecha:				Cuadro de mandos:				Servicios:				Campaña																																																																																																																																																																																			
2013-12-09				Semanal con show fl				N DISTRIP																																																																																																																																																																																							
[Buscar]																																																																																																																																																																																															
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Tipo</th> <th>09-Dic</th> <th>10-Dic</th> <th>11-Dic</th> <th>12-Dic</th> <th>13-Dic</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="6">Contactos totales</td> </tr> <tr> <td>Contactos totales importados</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td colspan="6">Datos Show-Flow</td> </tr> <tr> <td>Show Flows sin llamada</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Show Flows con llamada</td> <td>751</td> <td>751</td> <td>805</td> <td>372</td> <td>92</td> </tr> <tr> <td>Show Flow con Email</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Show Flows Rellenados</td> <td>751</td> <td>751</td> <td>805</td> <td>372</td> <td>92</td> </tr> <tr> <td colspan="6">Final</td> </tr> <tr> <td>Volver a llamar</td> <td>72</td> <td>95</td> <td>99</td> <td>40</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Fax</td> <td>0</td> <td>1</td> <td>3</td> <td>2</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Telefono Erroneo</td> <td>13</td> <td>17</td> <td>26</td> <td>10</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>C.A.</td> <td>75</td> <td>86</td> <td>107</td> <td>18</td> <td>12</td> </tr> <tr> <td>Responde cuestionario</td> <td>248</td> <td>258</td> <td>234</td> <td>118</td> <td>12</td> </tr> <tr> <td>No responde cuestionario</td> <td>84</td> <td>60</td> <td>61</td> <td>46</td> <td>12</td> </tr> <tr> <td>Interesado llamar en otro momento</td> <td>33</td> <td>32</td> <td>26</td> <td>17</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>No Contesta</td> <td>226</td> <td>202</td> <td>249</td> <td>121</td> <td>50</td> </tr> <tr> <td colspan="6">Resultados</td> </tr> <tr> <td>POSITIVO</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>NEGATIVO</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>NS</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td colspan="6">Tipología</td> </tr> <tr> <td>CONTESTADO</td> <td>260</td> <td>276</td> <td>257</td> <td>125</td> <td>11</td> </tr> <tr> <td>CONTESTADO</td> <td>260</td> <td>276</td> <td>257</td> <td>125</td> <td>11</td> </tr> <tr> <td>NO CONTESTADO</td> <td>487</td> <td>474</td> <td>545</td> <td>247</td> <td>81</td> </tr> <tr> <td>NO CONTESTADO</td> <td>487</td> <td>474</td> <td>545</td> <td>247</td> <td>81</td> </tr> <tr> <td>CUESTIONARIO SIN FINALIZAR</td> <td>4</td> <td>1</td> <td>3</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>CUESTIONARIO SIN FINALIZAR</td> <td>4</td> <td>1</td> <td>3</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>																								Tipo	09-Dic	10-Dic	11-Dic	12-Dic	13-Dic	Contactos totales						Contactos totales importados	1	1	0	0	0	Datos Show-Flow						Show Flows sin llamada	0	0	0	0	0	Show Flows con llamada	751	751	805	372	92	Show Flow con Email	0	0	0	0	0	Show Flows Rellenados	751	751	805	372	92	Final						Volver a llamar	72	95	99	40	1	Fax	0	1	3	2	0	Telefono Erroneo	13	17	26	10	5	C.A.	75	86	107	18	12	Responde cuestionario	248	258	234	118	12	No responde cuestionario	84	60	61	46	12	Interesado llamar en otro momento	33	32	26	17	0	No Contesta	226	202	249	121	50	Resultados						POSITIVO	0	0	0	0	0	NEGATIVO	0	0	0	0	0	NS	0	0	0	0	0	Tipología						CONTESTADO	260	276	257	125	11	CONTESTADO	260	276	257	125	11	NO CONTESTADO	487	474	545	247	81	NO CONTESTADO	487	474	545	247	81	CUESTIONARIO SIN FINALIZAR	4	1	3	0	0	CUESTIONARIO SIN FINALIZAR	4	1	3	0	0
Tipo	09-Dic	10-Dic	11-Dic	12-Dic	13-Dic																																																																																																																																																																																										
Contactos totales																																																																																																																																																																																															
Contactos totales importados	1	1	0	0	0																																																																																																																																																																																										
Datos Show-Flow																																																																																																																																																																																															
Show Flows sin llamada	0	0	0	0	0																																																																																																																																																																																										
Show Flows con llamada	751	751	805	372	92																																																																																																																																																																																										
Show Flow con Email	0	0	0	0	0																																																																																																																																																																																										
Show Flows Rellenados	751	751	805	372	92																																																																																																																																																																																										
Final																																																																																																																																																																																															
Volver a llamar	72	95	99	40	1																																																																																																																																																																																										
Fax	0	1	3	2	0																																																																																																																																																																																										
Telefono Erroneo	13	17	26	10	5																																																																																																																																																																																										
C.A.	75	86	107	18	12																																																																																																																																																																																										
Responde cuestionario	248	258	234	118	12																																																																																																																																																																																										
No responde cuestionario	84	60	61	46	12																																																																																																																																																																																										
Interesado llamar en otro momento	33	32	26	17	0																																																																																																																																																																																										
No Contesta	226	202	249	121	50																																																																																																																																																																																										
Resultados																																																																																																																																																																																															
POSITIVO	0	0	0	0	0																																																																																																																																																																																										
NEGATIVO	0	0	0	0	0																																																																																																																																																																																										
NS	0	0	0	0	0																																																																																																																																																																																										
Tipología																																																																																																																																																																																															
CONTESTADO	260	276	257	125	11																																																																																																																																																																																										
CONTESTADO	260	276	257	125	11																																																																																																																																																																																										
NO CONTESTADO	487	474	545	247	81																																																																																																																																																																																										
NO CONTESTADO	487	474	545	247	81																																																																																																																																																																																										
CUESTIONARIO SIN FINALIZAR	4	1	3	0	0																																																																																																																																																																																										
CUESTIONARIO SIN FINALIZAR	4	1	3	0	0																																																																																																																																																																																										



De cada una de las cualificaciones preestablecidas en la campaña se podrá obtener un informe detallado de las llamadas gestionadas, filtrar los resultados obtenidos por agente, horarios, resultado final,... Estos datos son exportables, por ejemplo, a soporte Excel.

Ejemplo exportación:

#	Nombre	Empresa	Agente	Teléfono	Hora de inicio	Hora de fin	Final
1	Juan	XXXXXXX	Agente1	9XXXXXXXX	2013-12-09 10:01:15	2013-12-09 10:05:07	Interesado
2	Antonio	XXXXXXX	Agente2	6XXXXXXXX	2013-12-09 10:47:30	2013-12-09 10:52:41	No interesado
3	Manuel	XXXXXXX	Agente1	9XXXXXXXX	2013-12-09 10:05:12	2013-12-09 10:08:44	Interesado
4	María	XXXXXXX	Agente3	9XXXXXXXX	2013-12-09 10:05:37	2013-12-09 10:10:51	Enviar email
5	Pedro	XXXXXXX	Agente1	9XXXXXXXX	2013-12-09 10:48:01	2013-12-09 10:53:25	No interesado
6	Susana	XXXXXXX	Agente 2	6XXXXXXXX	2013-12-09 10:48:24	2013-12-09 10:49:14	Teléfono erróneo

Al final de la campaña, se le hará llegar al cliente toda la información segmentada por tipo de cliente y grado de interés. Todos los registros quedarán cualificados según la siguiente tipología:

1. *Interesado.*
2. *No interesado.*
3. *Volver a llamar.*
4. *Enviar información.*
5. *Llamar próximamente.*
6. *Teléfono Erróneo.*
7. *Fax.*
8. *Contestador automático.*
9. *No contesta.*



SERVICIOS
DE TELEMARKETING
Y ATENCIÓN
TELEFÓNICA



LLÁMANOS AL
902 885 767

tu-voz.com

Resumen ventajas del servicio

Tu-Voz realiza un breve resumen de las ventajas y beneficios aportados a este proyecto:

Ventajas que dispone el cliente:

- ✓ *Ahorro de costes.*
- ✓ *Reducción de recursos internos dedicados.*
- ✓ *Minimización de los tiempos de gestión.*
- ✓ *Tecnología y herramientas de gestión para seguimiento de campañas:*
 - *Cualificación de registros.*
 - *Ratios.*
 - *Productividad por agentes, horas, días, semanas,..*
- ✓ *Supervisor interno/controller de agentes y campañas.*

Ventajas que aporta **Tu-Voz**:

- ✓ *Especialistas en la relación con Clientes internos y externos.*
- ✓ *Experiencia en la gestión de servicios de atención al cliente y comunicación comercial.*
- ✓ *Conocimiento de las herramientas de atención al cliente y comunicación comercial.*
- ✓ *Flexibilidad total para adaptar el servicio según las necesidades de nuestros Clientes.*
- ✓ *Tecnología actual de mercado.*
- ✓ *Soluciones integrales y estandarizadas para comunicación con sus Clientes.*
- ✓ *Asesoramiento para conseguir implantar las mejores soluciones en cada momento.*
- ✓ *Controles estadísticos para facilitar la gestión.*
- ✓ *Cultura empresarial de mejora continua para nuestros clientes.*
- ✓ *Nuestra política de gestión, como garantía de éxito.*
- ✓ *10 años de experiencia en el mercado.*



c/ Maldonado, 40 F_ 902 884 125
46001 Valencia info@tu-voz.com

tu-voz.com