

# Atención al Cliente e-commerce

*“No es el producto, ni la marca, ni el precio.*

*La clave del éxito está  
en la calidad del servicio al cliente”.*



SERVICIOS DE  
TELEMARKETING  
Y ATENCIÓN  
TELEFÓNICA

# 1. Problemática de las tiendas online

A menudo la atención telefónica supone para las tiendas online una fuente de problemas:

1. **Pierden** llamadas a ciertas horas del día.
2. Es difícil de controlar y reducir el **gasto**.
3. Es **costoso** disponer de la tecnología adecuada.
4. Se deja un tiempo excesivo a los clientes en “**espera telefónica**”.
5. Existe **acumulación de tareas** del personal que atiende el teléfono,...



*“¿Por qué no disponer de la capacidad y de los medios para atender tus llamadas a un **coste inferior** al que supone gestionarlo internamente?”*

## 2. Objetivo

Se trata de disponer de un **canal directo de comunicación** en el que tus clientes puedan expresar sus opiniones y disponer de la información de tu empresa y productos.

Una línea de atención exclusiva que permita dar una respuesta inmediata y profesional al consumidor, **evitando los tiempos de espera y la pérdida de llamadas.**



### 3. Como podemos ayudarte

En **Tu-Voz**, como empresa especializada en Atención al cliente, recepcionamos y atendemos de forma personalizada las solicitudes de tu e-commerce para conseguir una **experiencia del cliente satisfactoria**.

**La excelencia en la atención al cliente pasa por la multicanalidad:** darle al cliente la posibilidad de llegar a la empresa a través del canal con el que se sienta más cómodo.



Los clientes son cada vez más exigentes y que vuelvan o no a comprar tus productos va a depender de **la experiencia que tengan con tu compañía**. Si intentan entrar por una puerta y la encuentra cerrada, nunca volverán a tocar.

## 4. ¿Por qué elegir Tu-Voz?

Nuestro objetivo se centra en **reducir los costes operativos** de nuestros clientes a través de un servicio de calidad.

Como *partner* de nuestros clientes, nuestra aportación será la **garantía de calidad** en la prestación de nuestros servicios, su adecuación a las necesidades reales así como la identificación e implantación de procesos de mejora continua:



1. **Optimización** de costes y recursos.
2. **Cualificación** de nuestros equipos.
3. **Tecnología** de última generación.
4. **Herramientas** de gestión y supervisión.
5. **Flexibilidad** a las necesidades del cliente.

# Servicios de recepción de llamadas

- Gestión de centralita.
- Servicio de Atención al cliente e Información.
- Gestión de incidencias y reclamaciones.
- Recepción y seguimiento de pedidos.
- Atención al cliente multicanal: email, redes sociales...

Algunos de nuestros clientes:





SERVICIOS DE  
TELEMARKETING  
Y ATENCIÓN  
TELEFÓNICA

## Tu-Voz Contact Center

C/ Andarella, 1. Edificio B, 1º-Pta. 1ª  
46950 Valencia  
902 885 767

[info@tu-voz.com](mailto:info@tu-voz.com)

