



SERVICIOS DE  
TELEMARKETING  
Y ATENCIÓN  
TELEFÓNICA

## DESCUBRE NUESTROS SERVICIOS ATENCIÓN AL CLIENTE OMNICANAL



# PROBLEMÁTICA

# PROBLEMÁTICA

A menudo gestionar de manera interna el servicio de atención al cliente supone para las empresas 4 problemas fundamentales:

**COSTES DEDICADOS  
DE PERSONAL**

**PÉRDIDA DE  
LLAMADAS EN  
CIERTAS FRANJAS  
HORARIAS**

**TIEMPO DE “ESPERA  
TELEFÓNICA”  
ELEVADO**

**FALTA DE  
HERRAMIENTAS  
ESPECIALIZADAS DE  
GESTIÓN**

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

**LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE, EL VALOR DE TU EMPRESA**

**¿CÓMO PODEMOS AYUDARTE?**

# ¿CÓMO PODEMOS AYUDARTE?

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.

En **Tu-Voz**, como empresa especializada en atención al cliente, atendemos de forma personalizada a tus clientes optimizando tus costes y recursos:



## ATENCIÓN PERSONALIZADA

**ATENCIÓN AL  
CLIENTE E  
INFORMACIÓN**

**INCIDENCIAS Y  
RECLAMACIONES**

**CONSULTAS,  
SUGERENCIAS, ETC.**

## ¿CÓMO PODEMOS AYUDARTE?

En **Tu-Voz** somos conscientes de la importancia de disponer de un servicio de atención al cliente de calidad que apueste por conseguir que la **experiencia del cliente** ante una compra, una información o una incidencia sea plenamente satisfactoria.

Para una experiencia de compra satisfactoria, **el cliente nos exige cada día más** y necesitamos disponer de la tecnología necesaria que nos permita **conocer cuáles son sus necesidades**, poner a su disposición diferentes canales de contacto, tener acceso a su histórico de interacciones, etc.



**TECNOLOGÍA**



**EQUIPO**



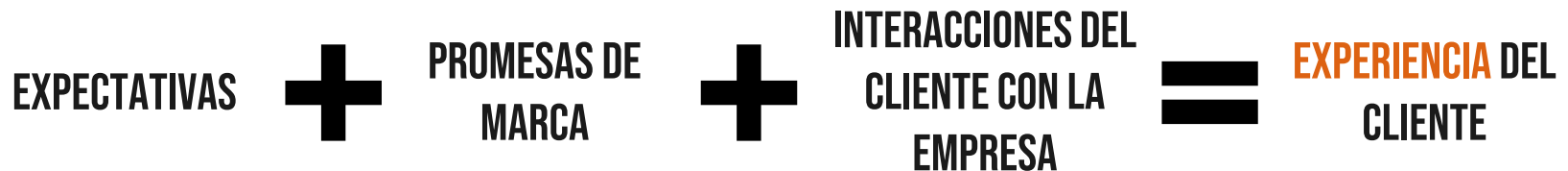
**EXCELENCIA EN  
ATENCIÓN AL  
CLIENTE**

# VALOR DE LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE MULTICANAL

La experiencia del cliente cuando inicia el contacto con la organización marcará su posterior relación comercial. Una mala experiencia en su relación con la empresa es motivo suficiente para que este decida **romper la relación y recurrir a otra compañía.**

La satisfacción del cliente reside en la calidad de la atención que recibe

Poder integrar y automatizar la información de cada cliente así como tener registrada cada una de sus interacciones anteriores con la empresa a través de los diferentes canales, nos permitirá conocerlo mejor y darle una **experiencia plenamente satisfactoria.**



# VENTAJAS

**Tu-Voz**, como call center especialista en atención al cliente ofrece a sus clientes un **servicio personalizado** basado en la identificación, desarrollo e implementación de procesos de mejora continua.

El objetivo es **reducir los costes operativos** de las empresas a través de un **servicio de calidad**.





**¿QUIÉNES SOMOS?**

# ¿QUIÉNES SOMOS?

**Tu-Voz** es un Contact Center que proporciona servicios globales de telemarketing y atención telefónica.



## NUESTRA MISIÓN ES:

Damos respuesta a las necesidades de nuestros clientes resolviéndolas de forma inmediata con servicios totalmente personalizados.

Ofrecemos excelencia gracias a un equipo comprometido y apostando por la transparencia con nuestros clientes.



## NUESTRA VISIÓN ES:

Buscamos siempre la excelencia. Creemos en las personas como motor de nuestra empresa.

Por ello buscamos personas comprometidas y ofrecemos un espacio de trabajo que nos permita desarrollarnos y crecer con nuestros clientes. Así, el éxito está garantizado ofreciendo servicios únicos, cercanos y adaptados a todo tipo de organizaciones.

# ¿QUIÉNES SOMOS?

Nuestros valores diferenciales son:



## HONESTIDAD

Tanto empresarial como personal, la transparencia, sinceridad y franqueza son imprescindibles en el día a día de la empresa, mostrando concordancia tanto en lo que se dice como en lo que se hace.



## ORIENTACIÓN AL CLIENTE

Nuestro equipo se implica totalmente con tu negocio. Sólo haciendo nuestra tu filosofía de empresa podemos ofrecer un servicio de calidad en la atención al cliente.



## EQUIPO ESTABLE Y CUALIFICADO

Disponemos del personal necesario para garantizar la calidad del servicio. Nuestra política de recursos humanos está basada en la implicación y compromiso con el cliente, cualificación de los trabajadores y estabilidad de la plantilla.



## TECNOLOGÍA DE ÚLTIMA GENERACIÓN

Utilizamos herramientas tecnológicas avanzadas para garantizar un servicio eficaz y de calidad.

# ¿QUIÉNES SOMOS?

Nuestros valores diferenciales son:



## SERVICIO GLOBAL

Ofrecemos un servicio Integral y multilingüe de atención al cliente, telemarketing, Gestión de leads y comunicación Comercial para que puedas dar el Mejor servicio a tus clientes



## GARANTÍA DE CALIDAD

Como partner de nuestros clientes, nuestra aportación es la garantía de calidad en la prestación de nuestros servicios, su adecuación a las necesidades reales, así como la identificación de procesos de mejora continua.



## RESPONSABILIDAD AMBIENTAL

Procuramos que el ejercicio de nuestra actividad esté en equilibrio con el medio ambiente, cooperando en el desarrollo social y teniendo como objetivo generar consciencia sobre la importancia de adoptar hábitos sostenibles. buscando así la preservación del medio ambiente y la sostenibilidad de las generaciones futuras.

## ¿POR QUÉ ELEGIRNOS?

En **Tu-Voz** nos comprometemos con ofrecer la máxima calidad en la prestación de nuestros servicios.

Nuestra vocación de servicio basada en la proximidad, el conocimiento técnico y la calidad, nos ha impulsado desde 2017 a la adopción y certificación según la Norma UNE-EN-ISO 9001:2015 reafirmando así nuestro compromiso con ofrecerle a nuestros clientes la mayor calidad y transparencia posibles.



**CONOCE NUESTRA POLÍTICA DE CALIDAD Y RSC**



SERVICIOS DE  
TELEMARKETING  
Y ATENCIÓN  
TELEFÓNICA

Calle Andarella, 1, Edificio B, Piso 1, Puerta 1  
Ciudad Gran Turia, 46950 Xirivella, Valencia

**INFO@TU-VOZ.COM**

**LLÁMANOS: 960 452 050**

**WWW.TU-VOZ.COM**



**SÍGUENOS: TU-VOZ CONTACT CENTER**