

DESCUBRE NUESTROS SERVICIOS PARA EMPRESAS DE AUTOMOCIÓN













PROBLEMÁTICA

PROBLEMÁTICA DE LOS CONCESIONARIOS Y TALLERES

A menudo la atención telefónica y el servicio de atención al cliente supone para los concesionarios y talleres 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 de los medios para atender de forma profesional tus llamadas a un coste inferior al que supone gestionarlo internamente?

SI PIERDES LLAMADAS, PIERDES CLIENTES

PROBLEMÁTICA DE LOS CONCESIONARIOS Y TALLERES

En los talleres y concesionarios se producen picos de entrada de llamadas que colapsan el servicio y acaban perdiéndose.

Como cliente, ¿Serías fiel a una empresa que no te atiende cuando tratas de contactar por teléfono? Muchos de los clientes no vuelven a llamar y se marchan a la competencia.



¿SABES CUÁNTO DINERO PUEDE ESTAR PERDIENDO TU CENTRO?

€ que estás perdiendo cada día

Llámanos al 960 452 050 clientes@tu-voz.com www.tu-voz.com

PROBLEMÁTICA ESPECÍFICA DE LOS TALLERES

Los talleres se encuentran con otra problemática, muchas veces los clientes no recuerdan cuando tienen que pasar las revisiones y después se acumulan problemas en los vehículos.

Realizar acciones periódicas de recuerdo es una buena opción para tener contacto constante y fidelizar a los clientes.

Sin embargo, la fidelización de clientes a través del teléfono supone en ocasiones una fuente de problemas para los talleres:

- No disponen de los recursos humanos para su gestión.
- 2. No cuentan con las herramientas para el procesamiento de llamadas, seguimiento, supervisión, etc.
- 3. Conlleva mucho tiempo y dedicación.

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

PROBLEMÁTICA ESPECÍFICA DE LOS CONCESIONARIOS

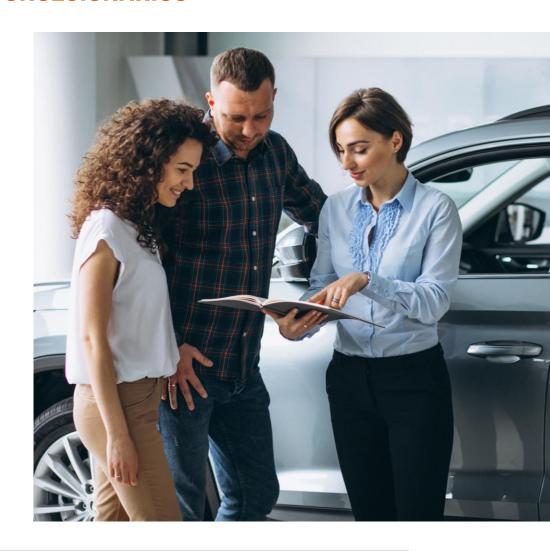
Los concesionarios se encuentran con otra problemática, llevar trafico de personas al punto de venta.

Con el incremento de ofertas online, muchas veces se pierde la opción de impactar los leads que tu concesionario tiene cerca. Recuerda que una buena opción es incentivar visitas especializadas con un comercial a tu base de datos de potenciales clientes.

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

Filtrando por características demográficas o por código postal puedes aumentar el tráfico con leads calientes y así aumentar tus ventas.

INCENTIVA LAS VENTAS, NO ESPERES QUE TE ENCUENTREN



¿CÓMO PODEMOS AYUDARTE?

¿CÓMO PODEMOS AYUDARTE?

En Tu-Voz, como empresa especializada en atención al cliente y telemarketing, atendemos de forma personalizada las llamadas de tu concesionario para evitar la pérdida de llamadas y realizamos acciones personalizadas para fidelizar los clientes de tu taller:

- Podemos atender todas las llamadas o solo aquellas que necesites, nos adaptamos a tus necesidades: horarios concretos, atención cuando comunique tu empresa, etc.
- Gestionamos tus citas previas para que puedas ocuparte de lo que se te da bien, vender o arreglar coches.
- Conocerás la opinión de tus clientes para evaluar el funcionamiento de tu empresa.
- Realizamos la presentación de ofertas y promociones a tus clientes para incrementar tus ventas.



Llámanos al 960 452 050 clientes@tu-voz.com www.tu-voz.com

VENTAJAS

Tu-Voz, como call center especialista en atención al cliente y telemarketing 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**.

Optimización de costes y recursos

tuvoz Cualificación de nuestros equipos

Flexibilidad según necesidades del cliente Herramientas de gestión y supervisión

SERVICIOS ADAPTADOS A TI

ATENCIÓN DE CENTRALITA Y TELESECRETARIA

¿Por qué optar por una atención de centralita, telesecretaria o secretaria virtual?

Cabe destacar que, con nuestros servicios conseguirás optimizar los recursos de tu empresa para la correcta atención y gestión de las llamadas recibidas.

Así mismo, tus clientes siempre serán atendidos con agentes especializados en nuestro Contact center de Valencia, evitando la pérdida de llamadas y la «espera telefónica» que suponen la pérdida de clientes insatisfechos.

Obtendrás una atención personalizada de la llamada. Se registran todas las llamadas, datos del emisor, empresa, motivo de la llamada, etc.

→ Transferimos la llamada al destinatario de la misma: persona o departamento.

Además, hacemos envío de correo electrónico y/o sms si el destinatario no está en disponibilidad de atender o no responde.

Finalmente, enviamos un informe mensual de todas las llamadas atendidas en el Call center.

GESTIÓN DE CITA PREVIA

¿Por qué optar por nuestros servicios de gestión de cita previa?

Si lo que buscas es rentabilizar tus costes optimizando el tiempo y la organización de tu empresa este es tu servicio.

Nuestro Contact center cuenta con el personal cualificado y las herramientas tecnológicas para ofrecer a tus clientes un servicio de calidad en la atención de las llamadas y una gestión de agenda profesional de las visitas a tu taller evitando la pérdida de llamadas y tiempos de espera que suponen la pérdida de citas y la fuga de clientes.



ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

¿Por qué optar por las encuestas de satisfacción telefónicas?

Los talleres y concesionarios pueden obtener numerosos beneficios de las encuestas de satisfacción telefónicas:

- **Rapidez**: Primero, al ser encuestas de satisfacción telefónicas, cuando se logra el contacto se procede a realizar las preguntas y se obtienen las respuestas en tiempo real para ser procesadas. En cuanto a las encuestas por correo, se pierde mucho tiempo mientras se envía la encuesta hasta que se recibe.
- **Bajo coste**: Es más, en comparación con las entrevistas personales, la entrevista telefónica es mucho más económica y tiene más alcance. De hecho, es un tipo de encuestas en las que no se invierte en traslados. De igual forma, si lo comparamos con encuestas por correo, la diferencia es que se hacen más encuestas vía telefónica con resultados inmediatos.



¿Por qué optar por la presentación de promociones comerciales vía teléfono?

En primer lugar, los talleres pueden obtener numerosos beneficios de las promociones comerciales:

- Mejorar el ROI: Principalmente, las empresas quieren ver retorno de la inversión.
- Mejorar la lealtad del cliente: Así es, las promociones comerciales pueden conducir a mejor trato al cliente.
- Aumentar las ventas de servicios de temporada: Además, las promociones comerciales de los servicios de temporada benefician tanto a los talleres como a los clientes.
- Conseguir relaciones más fuertes: De hecho, es una de las ventajas mejor valoradas.

¿Qué campañas te ofrecemos?

Como hemos dicho anteriormente, estar presentes en la mente de los clientes es fundamental para poder fidelizarlos y mantener una relación a largo plazo.

En este sentido te ofrecemos diferentes campañas para realizar durante todo el año y así estar siempre en la mente del consumidor:

CAMPAÑA ITV CAMPAÑA CORREA DE DISTRIBUCIÓN

CAMPAÑA Revisión Anual CAMPAÑA REVISIONES PUNTUALES

CAMPAÑA SPECIAL DAYS

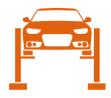












Campaña para Itv

Cada año hay miles de vehículos que deben renovar la Itv. Por ello, una oportunidad de negocio es incentivar a tus clientes a realizar una revisión gratuita antes de la Itv.

¿Cómo aumentar las ventas?

Llamamos a tu base de datos de clientes con coches de una antigüedad de 4 u 8 años. Les proponemos una oferta especifica para ellos proponiendo una revisión gratuita antes de la Itv y la misma gestión de Itv gratuita en la que solo tienen que pagar las tasas oficiales.

¿Qué gana el cliente? → Tiempo

¿Qué gana tu empresa? Ten todas las revisiones se encuentran cosas que arreglar o mejorar además de fidelizar un clientes que vendrá a ti cuando tenga un problema.

¿Quieres ofrecer algo más? Le proponemos a tus clientes la gestión de ir a su casa a por el coche y devolverlo por solo 20€.

¡Es una promoción que tus clientes no pueden rechazar!



Campaña para Cambio de correa de distribución

Todos los fabricantes recomiendan un kilometraje máximo, a partir del cual es necesario sustituir la correa de distribución pero, ¿lo saben tus clientes?

¿Cómo aumentar las ventas?

Llamamos a tu base de datos de clientes con coches de una antigüedad de 5 años. Les proponemos una oferta especifica para el cambio de la correa de distribución explicando los riesgos de no sustituirla a tiempos.

¿Qué gana el cliente? → Una avería mayor ¿Qué gana tu empresa? → Un cambio de correa de distribución asegurado

¿Quieres ofrecer algo más? Haz un mix entre la oferta del cambio de correa de distribución y la oferta de revisión gratuita para la Itv. Tus clientes estarán tranquilos y confiarán en tu taller.

¡Ofreciendo soluciones antes de que lleguen los problemas nos convertimos en aliados de los clientes!

Llámanos al 960 452 050 clientes@tu-voz.com www.tu-voz.com



Campaña para Revisión anual

Pasar la revisión al coche se convierte, en ocasiones, en un momento de dudas y muchas preguntas. Realizar la inspección del estado general del vehículo se basa en una cuestión de seguridad, ¿Lo saben tus clientes?

¿Cómo aumentar las ventas?

Llamamos a tu base de datos de clientes para recordarles los beneficios de revisar el coche anualmente. Además, les proponemos tu oferta en cuanto al cambio de filtros, rellenado de líquidos esenciales como el refrigerante, la sustitución de filtros de aire y gasolina o la comprobación del estado general de componentes auxiliares como manguitos y cables.

Generamos nosotros mismo las citas para que tu equipo solo tenga que hacer lo que mejor se le da, el mantenimiento de los coches.

¿Qué gana el cliente? -> Seguridad ante averías

¿Qué gana tu empresa? -> El aumento de revisiones anuales de clientes



Campaña para Revisiones puntuales

Una simple revisión de los niveles puede evitar sorpresas indeseadas en cualquier situación, ¿Lo saben tus clientes?

Si tus clientes no quieren que nada (al menos nada relacionado con su coche) les amargue las vacaciones, es fundamental que hagan una puesta a punto antes de salir de viaje.

¿Cómo aumentar las ventas?

Antes de ciertas fechas señaladas como las vacaciones de Semana Santa, verano o Navidad llamamos a tu base de datos de clientes para recordarles los puntos que se deben revisar antes de viajes de larga distancia.

Generamos nosotros mismo las citas para que tu equipo solo tenga que hacer lo que mejor se le da, el mantenimiento de los coches.

¿Qué gana el cliente? → Seguridad y tranquilidad en sus vacaciones

¿Qué gana tu empresa? → El aumento de revisiones puntuales



Campaña para Special Days

¿Necesitas incentivar las visitas a tu concesionario? ¿El tráfico a tu local se ha reducido por el aumento de ofertas online?

Algo tan simple como crear una campaña de Special Days y comunicársela a los usuarios de los códigos postales más cercanos a tu centro puede aumentar tus ventas exponencialmente.

¿Tienes una base de datos de leads que ya están interesados en tu producto y quieres aprovechar esa oportunidad? Llamamos por ti para dar a conocer una promoción e incentivar la compra de esos leads calientes.

Incrementa el tráfico de leads cualificados al punto de venta Reduciendo tus costes internos

PORCENTAJE DE ÉXITO

PORCENTAJE DE ÉXITO

Tu-Voz, como call center especializado en gestión de clientes ofrece 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**.

Con más de 20 años de experiencia en el contacto de clientes en el sector de la automoción, Tu-Voz ha conseguido:

- Atención de llamadas: Incremento del índice de calidad de la atención al cliente del 40% al 70%.
- Gestión de citas: Reducción de la pérdida de citas por no atender al teléfono.
- Encuestas de satisfacción: 67% de encuestas realizadas sobre contactados con información relevante para realizar cambios en los procedimientos o gestiones de clientes.
- Presentación de promociones y ofertas: Cierre del 27% de citas sobre contactados con un exponencial incremento de ventas.

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.

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.

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



Calle Andarella, 1, Edificio 2, 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