

## **O que é Call Center?**

Cuide bem de seu cliente, senão seus competidores irão cuidar, logo, logo. Essa máxima de marketing, do começo do século, nunca foi mais verdadeira do que nestes tempos de globalização, novas tecnologias da informação e Call Center. Em outras palavras, se sua empresa não dá ao cliente a atenção que ele merece, esteja certo de que seus competidores cuidarão dele com muito carinho, antes que você possa reagir.

O triângulo formado pela confluência de Telecomunicações, Computadores e Marketing deu origem aos novos Serviços de Apoio ao Cliente, em geral centralizados em um número telefônico de prefixo 0800, de discagem direta gratuita (DDG). Nesse triângulo, nasce o Call Center, sistema que recebe chamadas e abre o diálogo com a sociedade. De um lado, a empresa ou a instituição pública. De outro, o cidadão em busca de informação, reservando avião ou hotel, pedindo informação sobre um novo leite em pó, encomendando um aparelho de ginástica, reclamando da poluição do Rio Tietê, ou dando sua opinião num programa de TV. O conceito moderno de Call Center envolve a utilização adequada e no mais alto grau dos recursos de administração da informação, de marketing criativo e de comunicações - telefonia, fax, correio de voz, Internet ou outros.

A informação é o ingrediente central. Tudo o mais é meio, seja um moderno PABX digital, telefonia IP, bancos de dados, seu Web Site. Não basta abrir as portas de sua empresa ao contato com o mercado: é preciso escancará-las.

## **As vantagens de utilizar Call Center**

Agilidade, redução de custos, incremento no faturamento, controle instantâneo de resultados, meio de pequeno investimento na relação custo benefício, grande alcance, contato direto com os clientes, controle seguro; agregando valorização e divulgação da marca.

Os Sistemas da XYZ para Call e Contact Center apresentam soluções operacionais e de gestão que com certeza se adequarão as necessidades de sua empresa.

Damos ênfase a empresas de médio e pequeno porte que detectaram a necessidade de melhorar a qualidade do relacionamento com os clientes, em busca da excelência de CRM e Marketing 1TO1.

A XYZ proporciona resultados excelentes, através de investimentos moderados na consultoria, no projeto, nos softwares, nos equipamentos, na execução e nas Estações de Trabalho, as Posições de Atendimento.

Fornecer consultoria como uma solução completa, na qual sua empresa terá todo apoio em especificar, contratar e implantar serviços necessários à operação de um call center próprio ou terceirizado.

Fazem parte dos serviços oferecidos pela ZYX e seus parceiros, estudos de localização, estrutura física, instalações e equipamentos; bem como seleção e, principalmente, treinamento da equipe.

Agregando sua experiência e de parceiros, nossos consultores em conjunto com seus executivos, irão desenvolver uma solução para atendimento personalizado, de acordo com as reais necessidades de sua empresa.

### **Por que trabalhar conosco?**

Já pensou em trabalhar em um lugar onde o principal objetivo é crescer junto e cooperar?

Na XYZ é assim!

Se você chegou até aqui em busca de oportunidade, saiba que você está prestes a conhecer uma empresa que se preocupa em fornecer um atendimento de excelência aos clientes dos nossos clientes.

Nossa oferta vai além de projetos de Contact Center. Nosso compromisso é com o consumidor final, cada vez mais exigente e conectado, que espera um atendimento humanizado e personalizado, resolvendo seu problema.

Nossos colaboradores são parte fundamental nessa estratégia, pois são eles que vão refletir a marca no mercado.

Venha somar o seu propósito ao nosso negócio e fazer parte desta trajetória de sucesso.

XYZ, faça parte!