



Mediatel  
από το 1995

**ΕΤΑΙΡΙΚΟ ΠΡΟΦΙΛ**

# Η Mediatel με μία ματιά

Ηγετική θέση στην αγορά από το 1995

Περισσότερες από 750 θέσεις εργασίας σε 2 διαφορετικά Contact centers – 1 στην Αθήνα και 1 στα βόρεια προάστια

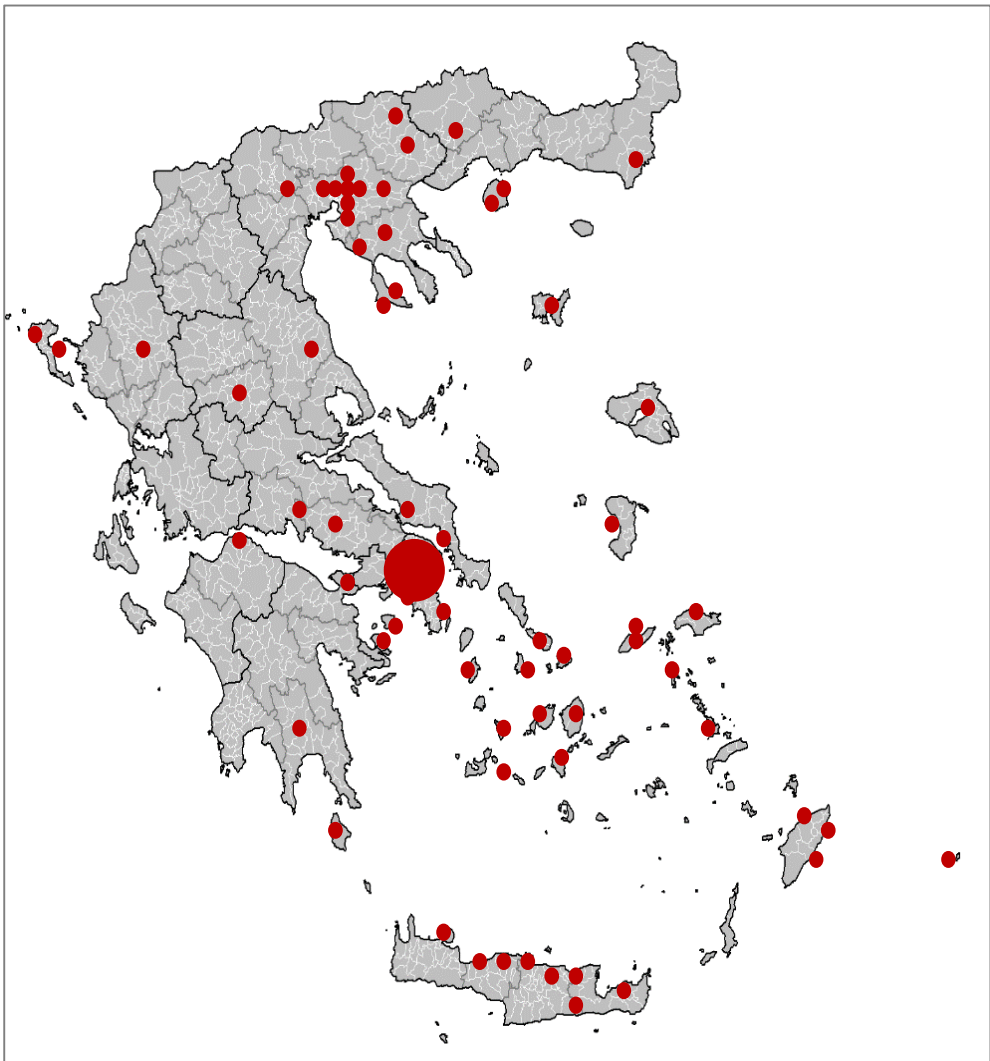
Περισσότερες από 20 εκατομμύρια τηλεφωνικές επικοινωνίες με πελάτες κάθε χρόνο από περισσότερους από 1.000 agents

Περισσότεροι από 50 νέοι πελάτες κατά τη διάρκεια των τελευταίων 3 ετών σε έργα όπως Customer Service, Loyalty campaigns, Surveys and Directory Assistance

Multilingual Call Center

Πιστοποιήσεις ISO 9001:2008 & ISO 27001:2013

# Παρουσία της Mediatel στην Ελλάδα



Η Mediatel κατέχει δυναμική παρουσία τα τελευταία χρόνια στην Ελλάδα παρέχοντας υπηρεσίες μεσοσταθμικά σε 29 γεωγραφικά διαμερίσματα και σε 66 διαφορετικές πόλεις.



Τα τελευταία χρόνια, παρόλη την υποχώρηση του οικονομικού κλίματος, η Mediatel S.A. διατήρησε το προσωπικό της σχετικά σταθερό σε επίπεδο γεωγραφικού διαμερίσματος και πόλεων.



Αξίζει να σημειωθεί ότι ο ρυθμός Στελέχωσης έχει καταγράψει την πραγματοποίηση περισσότερων από 350 προσλήψεων στην διάρκεια ενός μήνα.



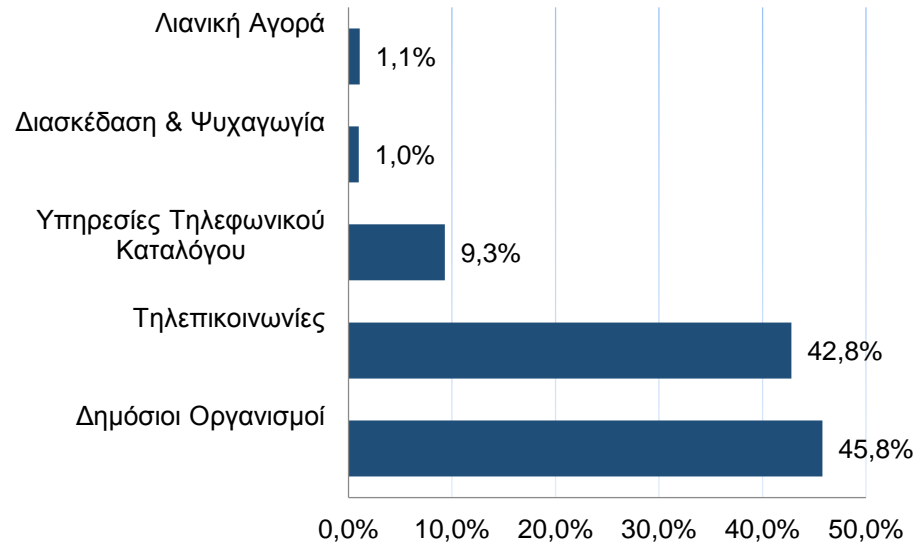
Ιδιαίτερα χαμηλά ποσοστά αποχωρήσεων σε σχέση με τον μέσο όρο της αγοράς.



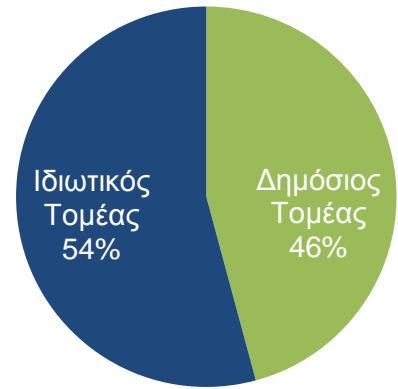
Τον Φεβρουάριο του '16 πραγματοποιήθηκε ανανέωση της πιστοποίησης για το ISO 9001 ενώ τον Μάιο ανανεώθηκε η αντίστοιχη πιστοποίηση για το ISO 27001.

# Εταιρικά στοιχεία

## Τμηματοποίηση πελατολογίου ανά Εμπορικό Κλάδο



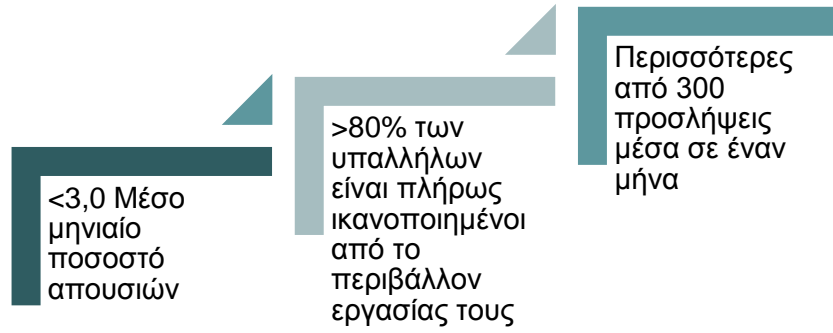
## Τμηματοποίηση πελατολογίου ανά Δημόσιο & Ιδιωτικό Τομέα

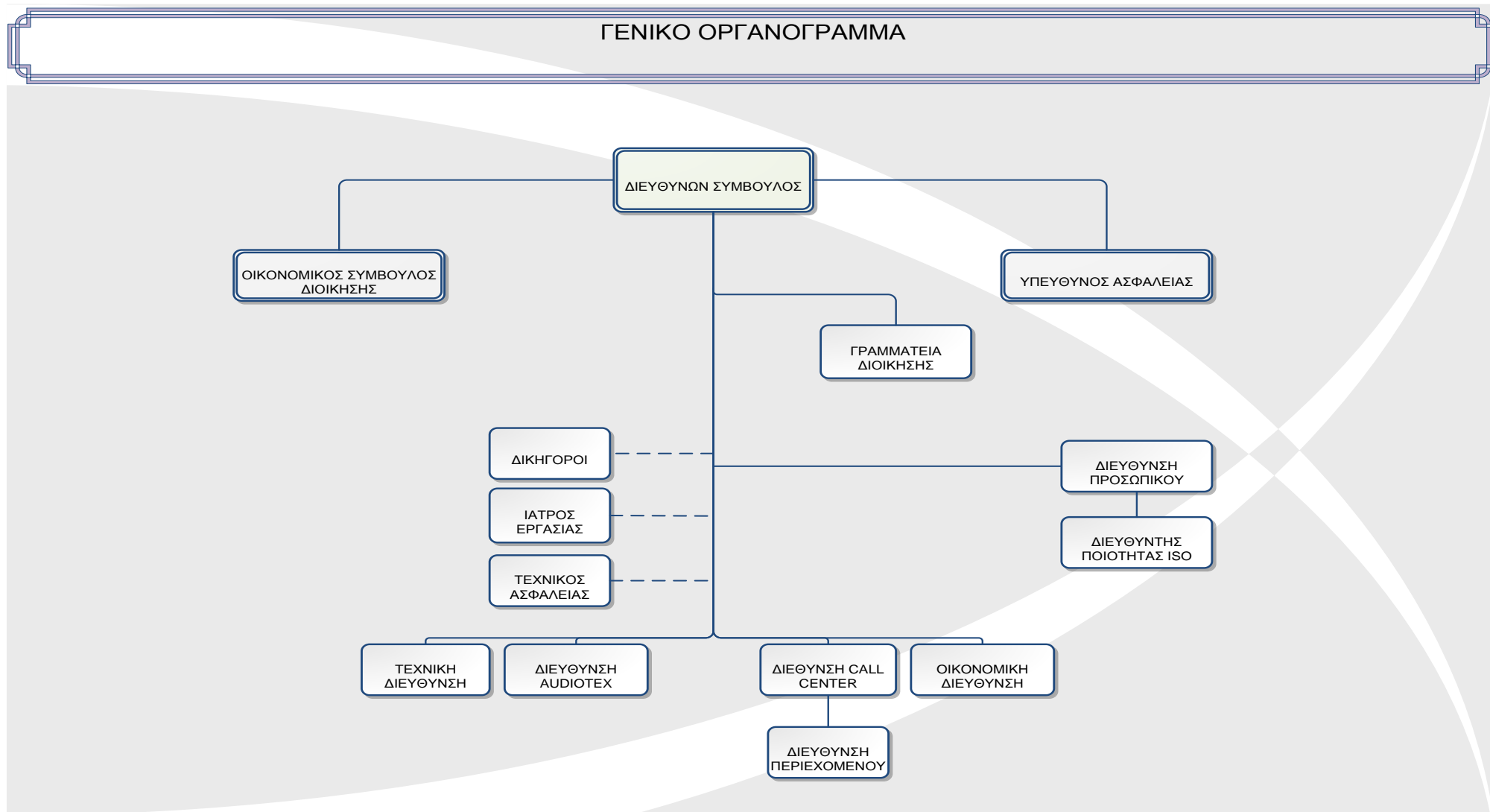


## Κατανομή ανά είδος Παροχής Υπηρεσιών



## Στατιστικά τμήματος Ανθρώπινων Πόρων





# Δραστηριότητες

Η Mediatel προσφέρει ευέλικτες τηλεπικοινωνιακές λύσεις οι οποίες διασφαλίζουν απόλυτη επίτευξη των εταιρικών στόχων των πελατών της. Δημιουργώντας ισχυρό αίσθημα συνεργασίας, ευθυγραμμίζουμε την κουλτούρα της εταιρείας μας με την δική σας ώστε να διασφαλίσουμε με τον καλύτερο δυνατό τρόπο την εκπροσώπηση της επωνυμίας σας, προσφέροντας την τεχνογνωσία και τις ικανότητές μας. Η Mediatel παρέχει:

## Εισερχόμενη Εξυπηρέτηση

- Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών
- Τεχνική Υποστήριξη
- Πληροφορίες τηλεφωνικού Καταλόγου

## Εξερχόμενη Εξυπηρέτηση

- Ενημέρωση
- Έρευνες Ικανοποίησης / Επίλυση Παραπόνων
- Προωθητικές Ενέργειες

## Mediafon Collection Services

- Ενημέρωση για οφειλές
- Υπενθυμίσεις
- SMS Καμπάνιες

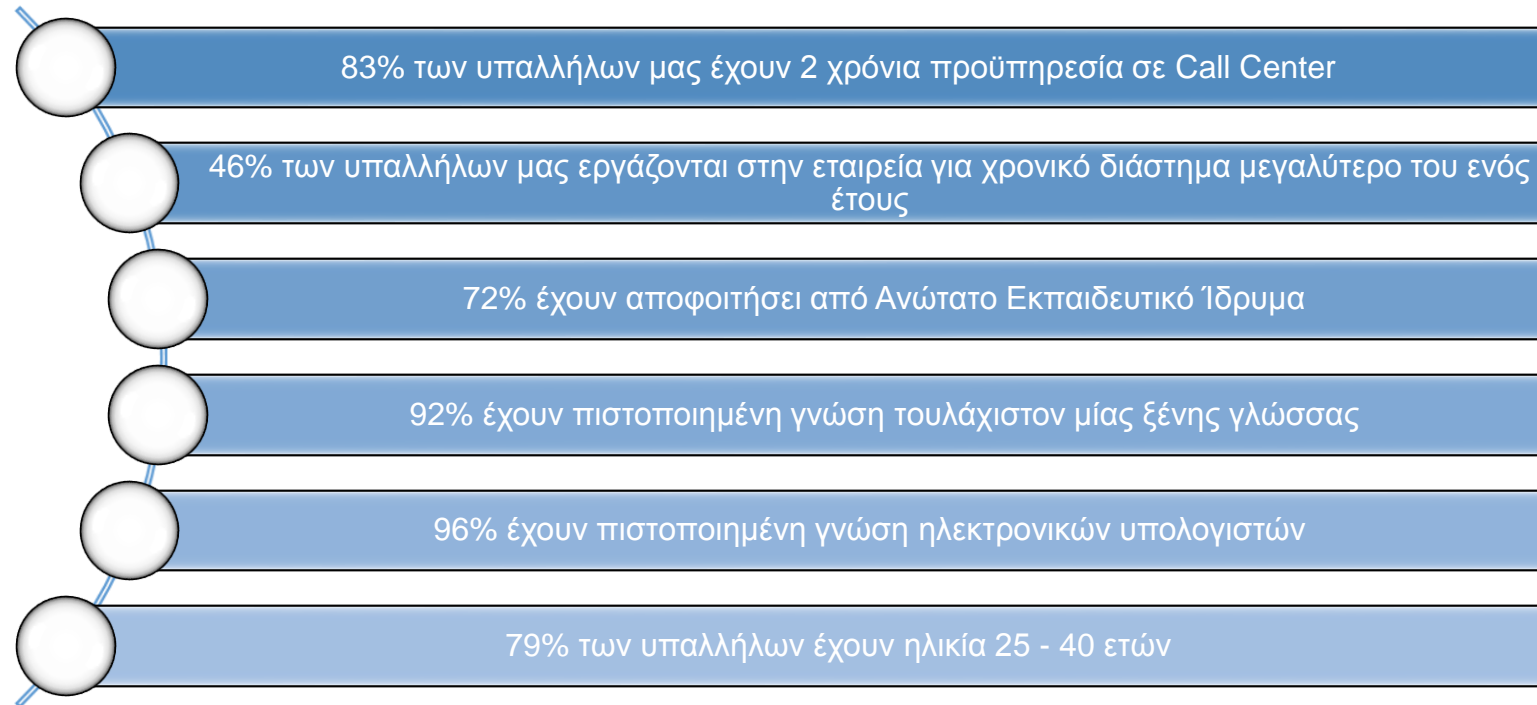
## Back office Services

- Υπηρεσίες Διαχείρισης Συμβολαίων
- Καταχώρηση / Ενημέρωση στοιχείων συμβολαίων
- Επεξεργασία / ολοκλήρωση αιτημάτων
- Διαχείριση φαξ / e-mails πελατών

## Δανεισμός Προσωπικού



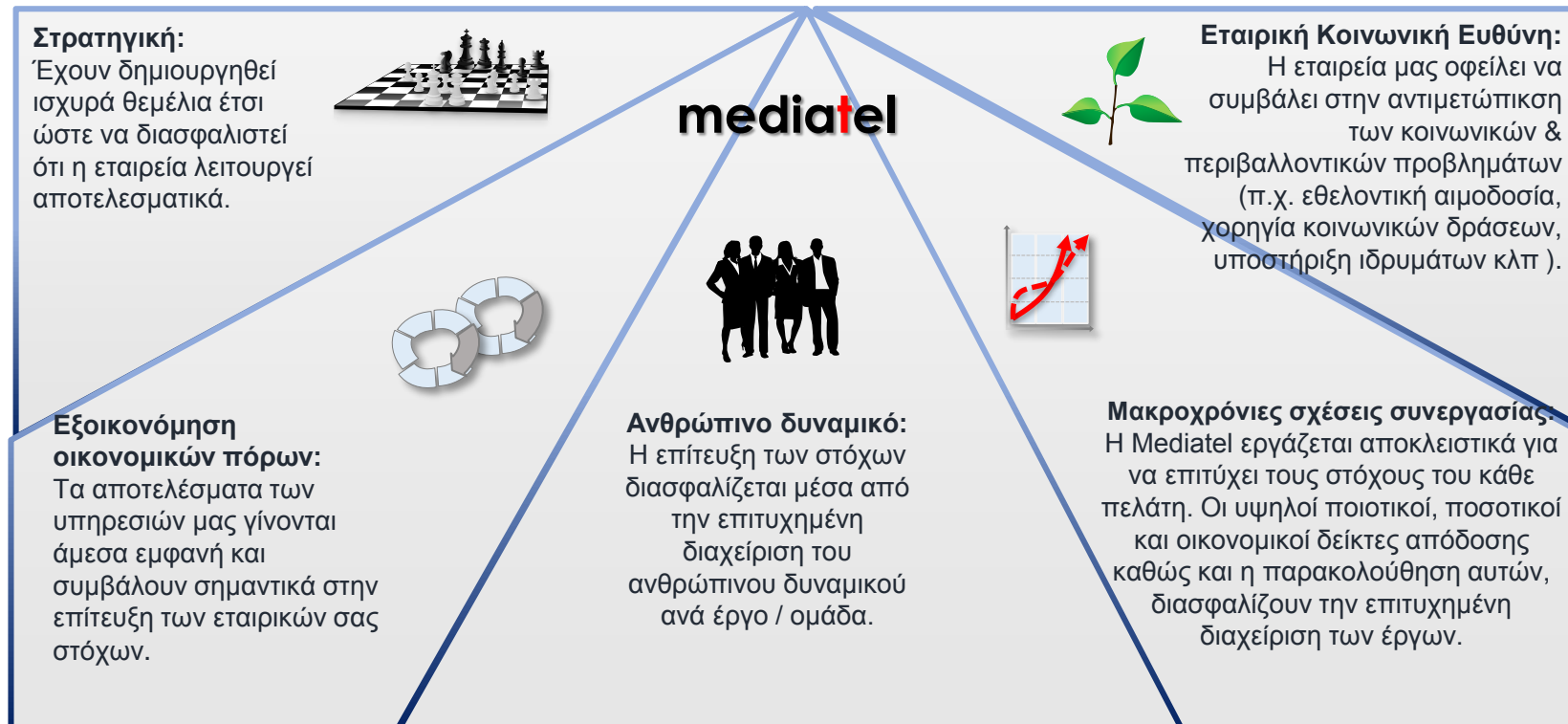
- Στην Mediatel επικεντρωνόμαστε στους ανθρώπους μας και αυτό αντανακλάται στην κουλτούρα της εταιρείας μας.
- Στόχος μας είναι η ισορροπία ανάμεσα στο ευχάριστο εργασιακό περιβάλλον και στην επίτευξη της στοχοθεσίας των πελατών μας. Η Mediatel προσφέρει διαρκή εκπαίδευση και καθοδήγηση δίνοντας την ευκαιρία στους υπαλλήλους της να αναπτυχθούν μέσα από την ομαδική εργασία.
- Στοιχεία που αφορούν στο προσωπικό μας:



- Κάθε μέλος της ομάδας μας επιλέγεται σύμφωνα με τα επιθυμητά χαρακτηριστικά που απαιτούνται για την στελέχωση του κάθε τμήματος και του δίνονται όλα τα απαραίτητα εργαλεία προκειμένου να μπορέσει να επιτύχει τους στόχους που έχουν τεθεί από την εταιρεία και παράλληλα να συμβάλει στην υπερ-επίτευξη των στόχων που έχουν τεθεί από τους πελάτες μας.

Στην Medi<sup>at</sup>el έχουν καθοριστεί υψηλά ποιοτικά κριτήρια για κάθε διαδικασία, τα οποία ελέγχονται διαρκώς με την διενέργεια εσωτερικών ελέγχων.

- Δίδονται προσαρμοσμένες λύσεις οι οποίες συνδέουν την πολυετή εμπειρία μας και εξειδίκευση με τις ειδικές απαιτήσεις του κάθε πελάτη.
- Ανταποκρινόμαστε στις ανάγκες των πελατών μας με καινοτόμες προσεγγίσεις και λύσεις που αφορούν στην αύξηση της αποτελεσματικότητας.
- Χρησιμοποιώντας προηγμένες τεχνολογίες, παραδίδουμε υπηρεσίες υψηλής ποιότητας.
- Παρέχεται υψηλό επίπεδο ασφάλειας, αξιοπιστίας και ευελιξίας (ISO 27001:2013, ISO 9001:2008)





# Διαδικασία Επιλογής Προσωπικού

## Καθορισμός Αναγκών



1. Περιγραφή Θέσης εργασίας
2. Ανάλυση Θέσης εργασίας
3. Καθορισμός Αρμοδιοτήτων
4. Αναγνώριση Υποψηφίων

## Πηγή



1. Διαφήμιση
2. Εταιρική Βάση Δεδομένων
3. Βιογραφικά

## Προσόντα



1. Screening Υποψηφίων
2. Αρχική λίστα υποψηφίων
3. Τηλεφωνική επικοινωνία
4. Ψυχομετρικά Test
5. Προσωπική Συνέντευξη
6. Τελική λίστα υποψηφίων

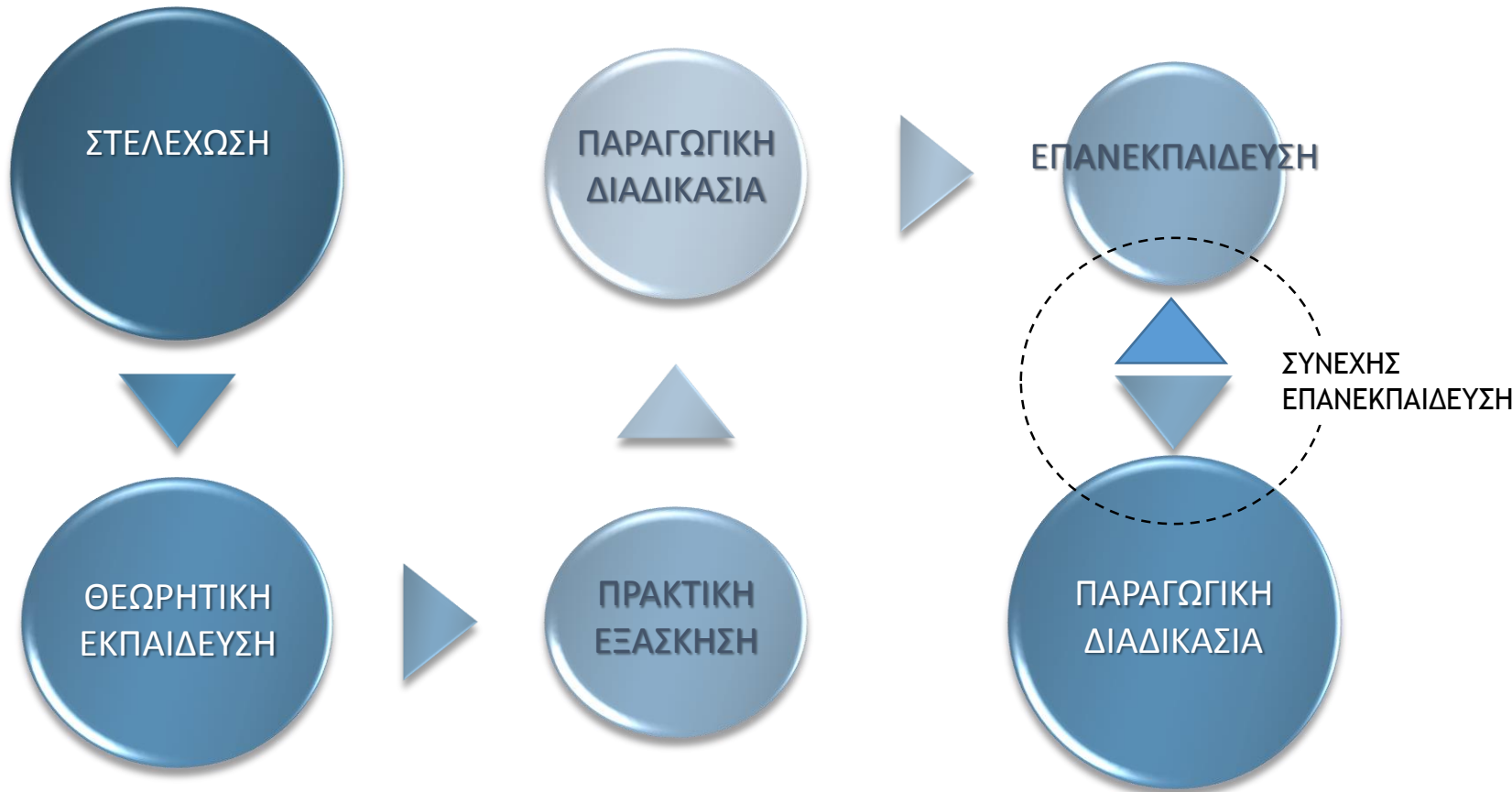
## Συνολική Αξιολόγηση



1. Συστάσεις & Έλεγχος προηγούμενης εργασιακής σχέσης / απόδοσης
2. Προσφορά εργασίας

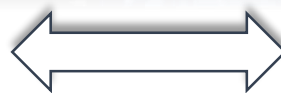


# Από την Επιλογή Προσωπικού στην Παραγωγική Διαδικασία



## Ανάπτυξη Ισχυρών δεξιοτήτων & Σωστής συμπεριφοράς

- Τμήματα εκπαίδευσης ανά τομέα απασχόλησης
- Εκπαιδευτικές ασκήσεις
- Παρακολούθηση των τεχνικών αξιολόγησης
- Αξιολόγηση



- Οι Coaches παρακινούν τους υπαλλήλους ώστε να επιτευχθεί η βέλτιστη απόδοση
- Οι δείκτες ποιότητας & παραγωγικότητας είναι πλήρως προκαθορισμένοι και ανακοινώνονται στους υπαλλήλους
- Οι υπάλληλοι εργάζονται με βάση την επίτευξη των ομαδικών και ατομικών στόχων
- Η καλή απόδοση αναγνωρίζεται & επιβραβεύεται
- Τα προβλήματα απόδοσης εντοπίζονται & διορθώνονται εγκαίρως

# Reporting Team – Ανάλυση Δεδομένων

Το τμήμα Reporting δημιουργεί και αναλύει τις στατιστικές αναφορές στις οποίες απεικονίζονται οι μετρήσεις που σχετίζονται με τη λειτουργία του κάθε έργου με στόχο την στενή επίβλεψη αυτού.



## Ανάλυση κλήσεων

- Κατανομή κλήσεων ανά ώρα σε ημερήσια, εβδομαδιαία, μηνιαία & ετήσια βάση
- Κατανομή ανά είδος
- Γεωγραφική κατανομή
- Μέση διάρκεια κλήσεων ανά ώρα, ημέρα, εβδομάδα & μήνα
- Μέση διάρκεια αναμονής & μέγιστος χρόνος αναμονής – Διαχωρισμός σε απαντημένες & μη απαντημένες κλήσεις



## Συγκριτικά στοιχεία

- Συγκριτικά ημερήσια αποτελέσματα
- Συγκριτικά εβδομαδιαία αποτελέσματα
- Συγκριτικά μηνιαία αποτελέσματα
- Συγκριτικά ετήσια αποτελέσματα



## Ανάλυση αποτελεσμάτων & Παρατηρήσεις

- Ποσοστιαία ανάλυση
- Διαγραμματική απεικόνιση
- Customized reports – π.χ. επιλογή συγκεκριμένων ημερομηνιών και σύγκριση των αποτελεσμάτων με προηγούμενη ημέρα ή εβδομάδα (αριθμητική & ποσοστιαία ανάλυση)
- Παρατηρήσεις & σχόλια επί των αποτελεσμάτων

# Διασφάλιση Ποιότητας & Ασφάλειας Υπηρεσιών

Η Διασφάλιση Ποιότητας & Ασφάλειας είναι η δέσμευσή μας προς τους πελάτες μας. Το σύστημα διαχείρισης που ακολουθούμε μας παρέχει τη δυνατότητα να διασφαλίζουμε ότι οι απαιτήσεις του κάθε έργου πληρούνται στο 100%.

Ειδικότερα, η διαθεσιμότητα επαρκών δεδομένων και δεικτών από το Τμήμα Reporting αποτελεί το κλειδί για την κατανόηση των στοιχείων του κάθε έργου προκειμένου να διασφαλιστεί η παροχή ποιοτικών υπηρεσιών.

Η Mediatel έχει επενδύσει στον τομέα διασφάλισης Ποιότητας και Ασφάλειας των Υπηρεσιών που παρέχει και για αυτό έχει μεριμνήσει ώστε οι υπηρεσίες του Call Center της Mediatel να είναι πιστοποιημένες κατά ISO 9001:2008 & ISO 27001: 2013.

## ISO 9001:2008

Είναι το πλέον διαδεδομένο παγκοσμίως πρότυπο διαχείρισης της ποιότητας, το οποίο θέτει τις απαιτήσεις για την ανάπτυξη και εφαρμογή ενός αποτελεσματικού Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας. Ουσιαστικά, καθορίζει τις μεθόδους που εφαρμόζονται στον οργανισμό μας και ελέγχει τις ενέργειες που έχουν σχεδιασθεί ώστε να εξασφαλίζεται η ικανοποίηση των αναγκών και των απαιτήσεων του κάθε συνεργάτη μας.

## ISO 27001: 2013

Το πρότυπο ISO 27001 αποτελεί αυτή τη στιγμή το πρότυπο για την ασφάλεια των πληροφοριών. Πέραν της αυξημένης ασφάλειας στην διαχείριση δεδομένων που αποθηκεύονται ή διακινούνται σε έντυπη & ηλεκτρονική μορφή, η Mediatel πιστοποιήθηκε στον σχεδιασμό και τη παροχή ολοκληρωμένων λύσεων τηλεφωνικών υπηρεσιών στους τομείς των Πωλήσεων, Υπηρεσιών Υποστήριξης και Εξυπηρέτησης Πελατών.



# Ερωτηματολόγιο ικανοποίησης εργαζομένων

\*Στοιχεία 2015

“Αισθάνομαι **πολύ καλά** που δουλεύω στην συγκεκριμένη εταιρεία”

81%

“Ο supervisor μου δείχνει **σεβασμό**”

96%

“Ο supervisor μου παρέχει όλη την **βοήθεια** που χρειάζομαι”

95%

“Ο supervisor αντιλαμβάνεται τις **δυνατότητές** μου”

84%

“Οι **αξιολογήσεις** με βοηθούν να βελτιώσω την δουλειά μου”

79%

“Είμαι πολύ ευχαριστημένος από το **περιβάλλον εργασίας** μου”

86%

“Το **bonus** παραγωγικότητας αποτελεί σημαντικό παράγοντα για την επίτευξη της στοχοθεσίας”

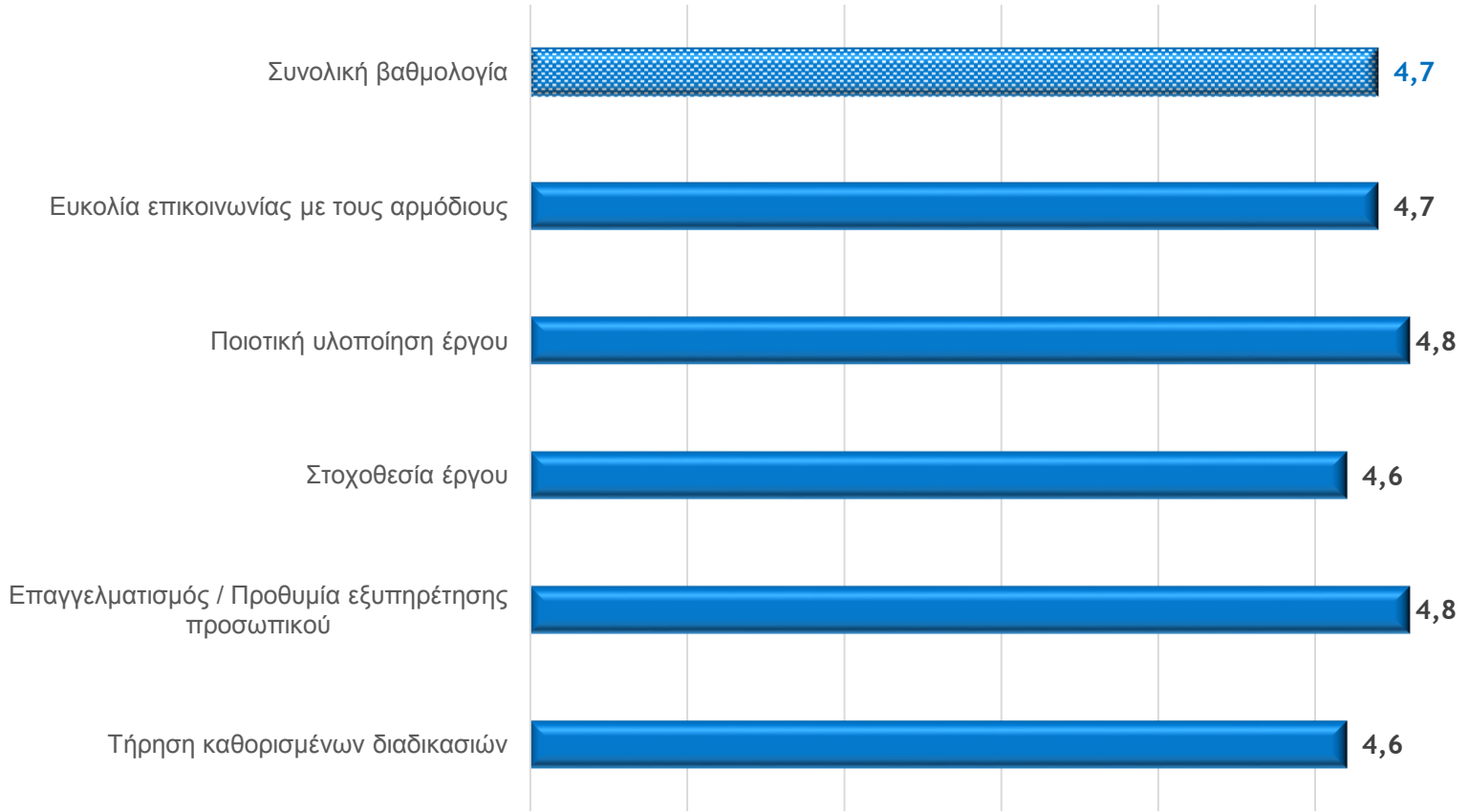
76%

“Οι **Ποιοτικοί & ποσοτικοί στόχοι** είναι πλήρως καθορισμένοι”

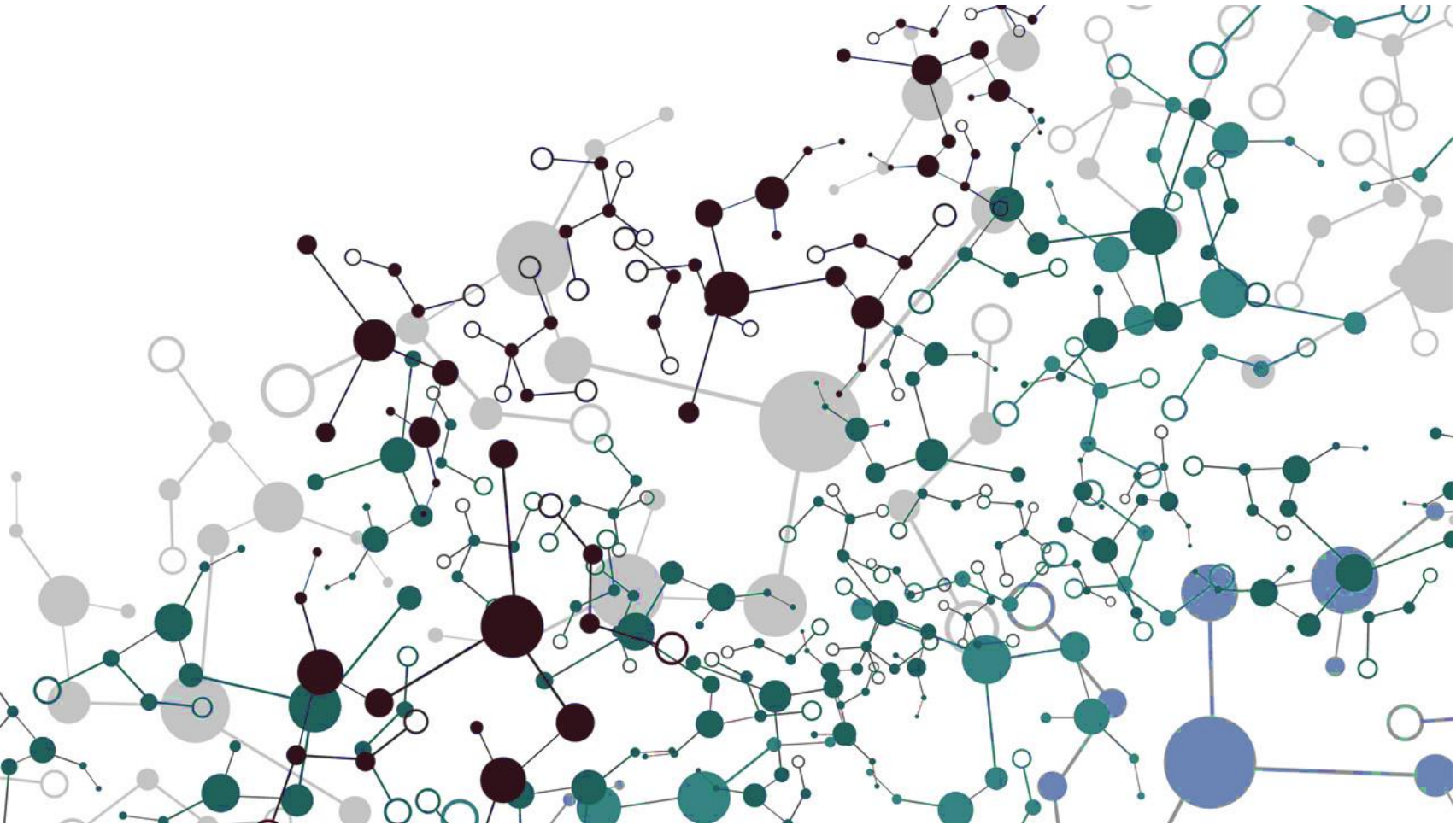
82%



# Ερωτηματολόγιο ικανοποίησης πελατών



\*Στοιχεία 2015



mediatel  
Business Services



## ΤΥΠΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

## ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ

- Εξυπηρέτηση Πελατών
- Τεχνική Υποστήριξη & Διαχείριση βλαβών (1st level)
- Live chat support services



- Έρευνες Ικανοποίησης Πελατών

Η αντίληψη που διαμορφώνει ένας καταναλωτής για μία εταιρεία εξαρτάται άμεσα από την εξυπηρέτηση που λαμβάνει. Ως εκ τούτου, για να ισχυροποιηθεί το brand name μίας επιχείρησης οι πελάτες της πρέπει να αποκομίζουν θετική εμπειρία από το τμήμα εξυπηρέτησης πελατών καθώς οι υπάλληλοι που το στελεχώνουν αποτελούν τον ισχυρό κρίκο που ενώνει τη φωνή της επιχείρησης με τον πελάτη.

Η Mediatel κατανοεί απόλυτα τη σημασία της ποιότητας στην εξυπηρέτηση των πελατών για την επιτυχία της επιχείρησής σας καθώς μέσω αυτής επιτυγχάνεται μακροχρόνια σχέση εμπιστοσύνης μεταξύ της επιχείρησης και των πελατών της.

Στην Mediatel, επενδύουμε στην εκπαίδευση και ανάπτυξη του προσωπικού μας ώστε να επιτυγχάνουμε άριστο επίπεδο Ικανοποίησης των Πελατών των συνεργατών μας.


Κύρια σημεία διαχείρισης σχετικά με τα έργα εξυπηρέτησης πελατών μας είναι:


- **100%** επίτευξη στοχοθεσίας του επιπέδου εξυπηρέτησης (SLA) – Υπερ-επίτευξη στις περισσότερες περιπτώσεις.
- **88 - 92%** Βαθμός Ικανοποίησης Πελατών (CSAT)
- Ποσοστό Μη Απαντημένων Κλήσεων (ACR) < **4,5%**
- Ποσοστό παραπόνων (Complaint ratio) < **0,02%**

Έχουμε την εμπειρία για να αναπτύξουμε και να εφαρμόσουμε τη κατάλληλη μεθοδολογία που θα διασφαλίσει την επωνυμία της εταιρείας σας και θα τη συνδέσει με τις έννοιες της συνέπειας, της ποιότητας και της αξιοπιστίας. Ο κάθε πελάτης έχει διαφορετικές απαιτήσεις και προσδοκίες άρα η δική μας προσέγγιση απομονώνει κάθε μία από αυτές, στοχεύοντας σε προσαρμοσμένες λύσεις που θα φέρουν το επιθυμητό αποτέλεσμα.


Οι έρευνες ικανοποίησης πελατών είναι ο πιο άμεσος και αποτελεσματικός τρόπος για να συλλέξετε πληροφορίες από τους πελάτες σας. Αξιοποιώντας το έμπειρο προσωπικό της, η Mediatel έχει την τεχνογνωσία για την οργάνωση και την εκτέλεση επιτυχημένων ερευνών ικανοποίησης πελατών. Υπάρχει η δυνατότητα να λειτουργήσουμε και συμβουλευτικά, έτσι ώστε να οργανώσετε ένα επικεντρωμένο σχήμα έρευνας σύμφωνα με τους στόχους που έχετε θέσει. Με την ολοκλήρωση της έρευνας συντάσσεται έκθεση που παρουσιάζεται σε εσάς με τα συμπεράσματα και σχετικές παρατηρήσεις με βάση τα στοιχεία που συγκεντρώθηκαν.

# Εισερχόμενες Κλήσεις: Διαχείριση Παραγγελιών - Κρατήσεων & Διαχείριση Παραπόνων


ΤΥΠΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Διαχείριση Παραγγελιών &amp; Κρατήσεων</b></li> </ul> 	<p>Στην Mediatel μπορούμε να σας βοηθήσουμε στη διαχείριση των αιτημάτων της εταιρείας σας (πωλήσεις, παραγγελίες κλπ), καθώς και να αναλάβουμε την επεξεργασία κάθε είδους αιτήματος με τρόπο γρήγορο, ασφαλή και αξιόπιστο.</p> <p>Οι υπάλληλοι του Τηλεφωνικού μας Κέντρου, έχουν τη δυνατότητα να λειτουργούν ως αναπόσπαστο τμήμα του δικτύου πωλήσεων της εταιρείας σας. Έχουν εκπαιδευτεί για να παρέχουν αποτελεσματικές υπηρεσίες πωλήσεων σε ένα ασφαλές και σίγουρο περιβάλλον για κάθε είδους συναλλαγές.</p> <p>Επιπλέον, πραγματοποιείται άμεση καταγραφή &amp; διαχείριση των αιτημάτων των πελατών καθώς και ταυτόχρονη συλλογή όλων των απαραίτητων πληροφοριών ή δικαιολογητικών με σκοπό την ολοκλήρωση του κύκλου εργασίας κάθε αιτήματος στον ελάχιστο δυνατό χρόνο.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Διαχείριση Παραπόνων</b></li> </ul>	<p>Η σωστή διαχείριση των παραπόνων είναι θεμελιώδους σημασίας, καθώς ωφελεί την εταιρεία σας αναφορικά με την εξασφάλιση ισχυρής και μακροπρόθεσμης σχέσης με τους πελάτες σας.</p> <p>Πιο συγκεκριμένα, η διαχείριση παραπόνων βοηθά στην συλλογή πληροφοριών από τους πελάτες σχετικά με τα προϊόντα και τις υπηρεσίες σας, στον εντοπισμό των αδυναμιών και στην εφαρμογή διορθωτικών ενεργειών.</p> <p>Οι έμπειροι υπάλληλοι του Τηλεφωνικού μας Κέντρου παρέχουν άμεση και υψηλής ποιότητας διαχείριση των παραπόνων και αιτημάτων σύμφωνα με τις προκαθορισμένες διαδικασίες.</p>

ΤΥΠΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Καμπάνιες ενίσχυσης &amp; διασφάλισης της σχέσης εμπιστοσύνης με τους πελάτες</b></li></ul> 	<p>Η ενίσχυση &amp; διασφάλιση των σχέσεων εμπιστοσύνης ανάμεσα στην εταιρεία και τους πελάτες σας είναι ιδιαίτερα σημαντική. Μέσω αυτών των καμπανιών μπορείτε να ενισχύσετε τις ενέργειες που έχουν ως στόχο να κρατήσετε τους πελάτες σας ικανοποιημένους, ενδυναμώνοντας με αυτό τον τρόπο την επωνυμία της εταιρείας σας και έχοντας ως έμμεσο αποτέλεσμα την αύξηση του αριθμού τους.</p> <p>Η Mediatel είναι σε θέση να πραγματοποιήσει τέτοιες ενέργειες οι οποίες περιλαμβάνουν:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Επικοινωνία με τους πελάτες με σκοπό να γίνει εκτίμηση του βαθμού ικανοποίησης σχετικά με τα προϊόντα / υπηρεσίες που έχουν αγοράσει.</li><li>• Κλήσεις για τον εντοπισμό λόγων σχετικά με την αλλαγή στη συμπεριφορά των πελατών.</li><li>• Καμπάνιες παρακολούθησης και έρευνας παραπόνων.</li><li>• Επικοινωνία με τους πελάτες, ενημερώνοντάς τους για την μεγιστοποίηση της αξίας του προϊόντος που έχουν αγοράσει.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Πληροφορίες Τηλεφωνικού Καταλόγου</b></li></ul>	<p>Η Mediatel παρέχει μια ολοκληρωμένη λύση για την υποστήριξη των αναγκών σας σχετικά με τις υπηρεσίες τηλεφωνικού καταλόγου παρέχοντας:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Έμπειρο &amp; Δυναμικό Σχήμα ομάδας</li><li>• Ταχύτητα &amp; Αξιοπιστία</li><li>• Ιδιόκτητες Βάσεις Δεδομένων</li><li>• Χαμηλότερες χρεώσεις από τις υπάρχουσες μέσω μισθωμένης γραμμής με την εταιρεία σας</li><li>• Αποστολή πληροφοριών σε πραγματικό χρόνο μέσω SMS στο κινητό τους μέσω ιδιόκτητης πλατφόρμας αποστολής</li></ul> <p>Οι ικανοποιημένοι πελάτες μας μιλούν για την Mediatel. Σύμφωνα με εβδομαδιαίες αξιολογήσεις των πελατών το 2015, η υπηρεσία του τηλεφωνικού καταλόγου έλαβε μια συνολική βαθμολογία της τάξης του 94,9% όσον αφορά στην ταχύτητα, στην αξιοπιστία και στην ακρίβεια της πληροφορίας που δίδεται σε αυτούς.</p>

# Εξερχόμενες Κλήσεις: Διαχείριση πελατολογίου κρύας λίστας & Back Office

ΤΥΠΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ
<ul style="list-style-type: none"><li>Εξερχόμενες καμπάνιες σε κρύα λίστα</li></ul> 	<p>Η διαχείριση πελατολογίου κρύας λίστας με σκοπό την προώθηση προϊόντων και υπηρεσιών αποτελεί μία από τις βασικές δραστηριότητές μας. Έχοντας εκτενή προϋπηρεσία για περισσότερα από 10 χρόνια, η Mediatel εστιάζει στην παροχή βοήθειας των συνεργατών της με σκοπό την επέκταση του πελατολογίου τους. Ο τρόπος επίτευξης του στόχου αυτού είναι η στελέχωση των ομάδων με έμπειρο προσωπικό, η εφαρμογή μίας καλά δομημένης διαδικασίας στον τρόπο εκπαίδευσης του ανθρώπινου δυναμικού και η χρήση προηγμένου τεχνολογικού εξοπλισμού.</p> <p>Η επιτυχία τέτοιων ενεργειών πραγματοποιείται αποκλειστικά μέσω του συνδυασμού αποτελεσματικότητας &amp; ποιότητας.</p> <p>Με αυτόν τον τρόπο δημιουργούμε μακροχρόνιες σχέσεις εμπιστοσύνης ανάμεσα στους συνεργάτες μας και τους πελάτες τους διασφαλίζοντας έτσι το brand name τους.</p>
<ul style="list-style-type: none"><li>Back Office</li></ul>	<p>Εκτός από τις ομάδες πωλήσεων, η Mediatel έχει οργανώσει την λειτουργία του απαραίτητου τμήματος back office το οποίο είναι ιδιαίτερα σημαντικό στην ολοκλήρωση της διαχείρισης των πωλήσεων άρα και στην παραγωγικότητα του τμήματος.</p> <p>Η ομάδα είναι υπεύθυνη για τα εξής:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Επικοινωνία με τους πελάτες με σκοπό να επιβεβαιώσουν τα προσωπικά στοιχεία των πελατών καθώς και να υπενθυμίσουν τα χαρακτηριστικά της υπηρεσίας / προϊόντος (τιμή, διάρκεια συμβολαίου κλπ)</li><li>Καταχώρηση δεδομένων και αποστολή συμβολαίου</li><li>Courier control – επιβεβαίωση ποιότητας παραδόσεων (χρόνος παράδοσης, επαγγελματική συμπεριφορά κλπ)</li><li>Παραλαβή και έλεγχος δικαιολογητικών</li><li>Κλήσεις για καλωσόρισμα στην εταιρεία και ολοκλήρωση συμβολαίου</li></ul>

# Εξερχόμενες Κλήσεις: Ανανέωση συμβολαίων & βάσης δεδομένων

ΤΥΠΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Καμπάνιες ανανέωσης συμβολαίου</b></li></ul> 	<p>Το πελατολόγιό σας είναι πολύτιμο. Γι' αυτό το λόγο, θα πρέπει να γίνονται ενέργειες με σκοπό την διατήρηση του υφιστάμενου πελατολογίου όταν πλησιάζει ο χρόνος λήξης του συμβολαίου με την εταιρεία σας.</p> <p>Στην Mediatel μπορούμε να επικοινωνήσουμε με τους πελάτες σας και να τους ενημερώσουμε για την ημερομηνία λήξης του συμβολαίου τους προκειμένου να τους προσφέρουμε την καλύτερη δυνατή επιλογή για ανανέωση αυτού.</p> <p>Οι καμπάνιες ανανέωσης συμβολαίων διαχειρίζονται από την εταιρία μας όπως και οι λοιπές καμπάνιες προώθησης προϊόντων / υπηρεσιών.</p> <p>Στην Mediatel, είμαστε σε θέση να παρέχουμε ενδυνάμωση των πωλήσεων έχοντας τις δεξιότητες και τα εργαλεία που είναι απαραίτητα για να σχεδιαστεί μια επιτυχημένη καμπάνια ανανέωσης συμβολαίων.</p>
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Ανανέωση βάσης δεδομένων</b></li><li>• <b>Αποστολή SMS</b></li></ul>	<p>Η διατήρηση μιας ενημερωμένης βάση δεδομένων με στοιχεία &amp; πληροφορίες των πελατών αποτελεί ακρογωνιαίο λίθο για την οικοδόμηση μιας ισχυρής και γόνιμης σχέση με τους πελάτες.</p> <p>Το έμπειρο προσωπικό μας μπορεί να πραγματοποιήσει εξερχόμενες κλήσεις με σκοπό την ανανέωση / επιβεβαίωση των στοιχείων των πελατών ώστε ανά πάσα στιγμή να υπάρχει η απαραίτητη πληροφόρηση για κάθε πελάτη.</p> <p>Μέσω του ιδιόκτητου δικτύου μας, πολλές επιχειρήσεις και οργανισμοί σε όλη τη χώρα μας έχουν εμπιστευθεί ώστε να πραγματοποιούν μαζικές αποστολές μηνυμάτων (SMS) γρήγορα και αξιόπιστα.</p>

# Γιατί να διαλέξετε την Mediatel



Σας ευχαριστούμε για την προσοχή σας!

