



**DOSSIER**  
**INFORMATIVO**  
servicio de outsourcing

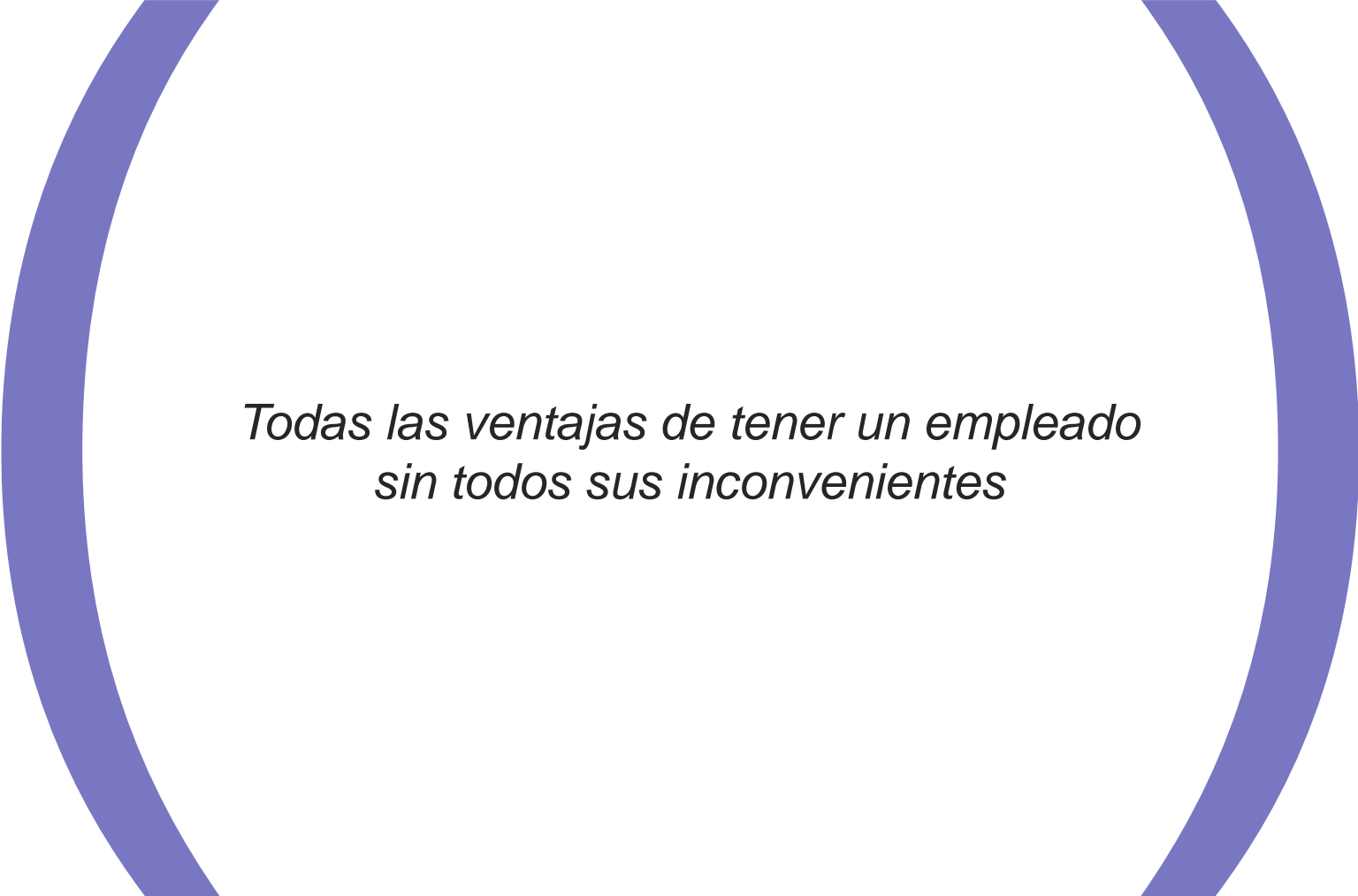
[www.callcentercms.com](http://www.callcentercms.com)



**CMS Outsourcing**  
confianza & eficiencia



**CMS CallCenter**  
confianza & eficiencia



*Todas las ventajas de tener un empleado  
sin todos sus inconvenientes*

# QUIENES SOMOS



CMS es una empresa especializada en **procesos de Outsourcing** (Atención al cliente, Telemarketing y Gestión de cobros).

Nuestros **valores** son **transparencia, seriedad, confianza, confidencialidad y eficiencia**. Tenemos adaptación y flexibilidad a las necesidades del cliente.

Nuestra organización cuenta con un grupo de profesionales con experiencia de más de **10 años**.

Realizamos nuestra actividad con pleno respeto de la **LOPD** Contamos con un Documento de Seguridad que incluye nuestro **Pacto de Confidencialidad** firmado por nuestros empleados.

# VENTAJAS DE LA EXTERNALIZACIÓN

El que usted externalice la gestión de procesos de su empresa supone una serie de **CLARAS VENTAJAS:**

(1) **Experiencia y especialización** + de **10 años** en ámbito de Telemarketing / Atención al cliente y + de **5 años** en el ámbito de gestión de cobros.

(2) **Productividad y calidad**. Gracias a nuestra experiencia, **Know How** e **infraestructuras**, nuestras gestiones se traducen en amplia productividad de ventas.

(3) **Ahorro de costes : Telefonía e Infraestructuras** (**centralita, fax, internet**, programas CRM de relación con el cliente).

(4) **Ahorro en Recursos Humanos**, pues nuestro coste será en algunos casos hasta un **80 % inferior** a tener trabajadores contratados directamente por su empresa, sin necesidad de crear un Departamento específico.

(5) **Supresión de costes fijos** (**alquileres, salarios**, costes en Seguridad Social de **seguros sociales**, avales para oficinas..). Al ser empresa presentamos **factura** con las consiguientes ventajas para imputar como gasto fijo de la empresa y **desgravación de IVA**.



# SERVICIO DE TELEVENTA

¿Le gustaría tener su propio Departamento de Telemarketing?

Le ofrecemos...

## **Campañas de Televenta activa (Outbound)**

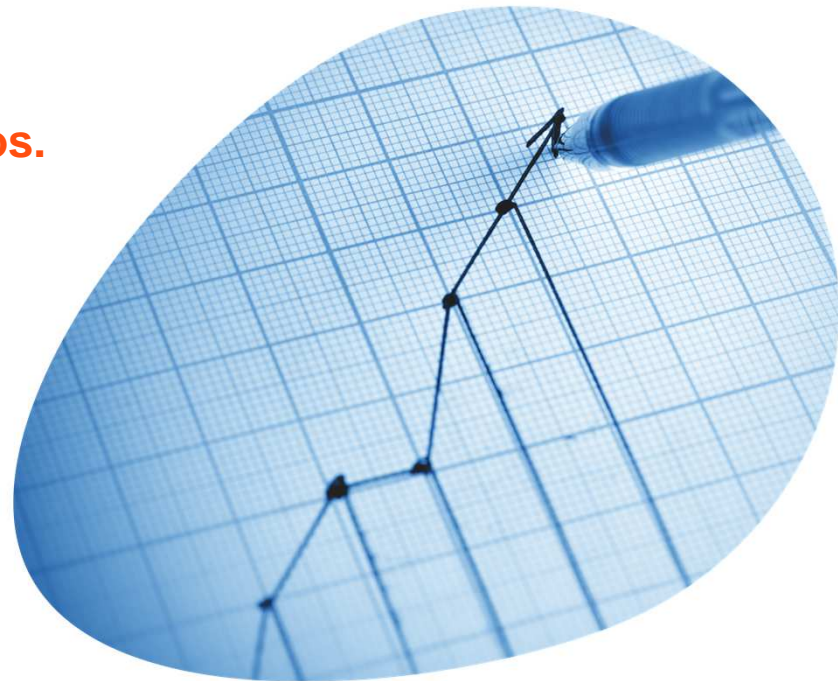
Estas campañas son realizadas mediante **emisión activa de llamadas**.

La labor comercial debe de ser desarrollada para obtener la **mayor productividad** por **personal especializado** en Telemarketing. (Si esa labor no la desarrolla personal con la suficiente capacitación y experiencia difícilmente se consigan los objetivos propuestos).

Le ayudamos a desarrollar también la **estrategia comercial idónea** y conseguir que sus ventas se incrementen de forma notoria. Damos mucha importancia a la **formación profesional** de nuestro equipo en los **argumentarios** y **estrategias comerciales** de cada cliente.

# NUESTRAS APLICACIONES EN TELEMARKETING

- Venta de **productos y Servicios.**
- Captación de **suscripciones.**
- Lanzamiento de **nuevos productos.**
- Adquisición de **nuevos clientes.**
- Concertación de **reuniones.**
- Actualización y desarrollo de **Bases de datos.**
- Servicio de **Atención al cliente.**
- Verificación de **datos.**



Prestamos servicios de externalización en **tareas auxiliares administrativas** de aquellas áreas que nos subcontratan; mejoramos los resultados de productividad mediante una gestión integral de los recursos humanos.

Nuestros principales sectores de actuación son: **Entidades Financieras/ Comunicación y Publicidad**. Somos especialistas en realizar servicios de:



- Departamentos de **Contabilidad, facturación, cobros...**
- Tratamiento y actualización de **Bases de datos**.
- **Gestión Documental** integral.
- **Back Office** en general.
- **Servicios de Archivo**.



## SERVICIO POSTVENTA

## APLICACIONES



El servicio de postventa a través de la atención telefónica fortalece la **imagen de su marca** y la satisfacción de sus **nuevos clientes**.

- **Fidelización** de los nuevos clientes.
- **Bienvenida** y agradecimiento.
- Comprobación de una **correcta instalación**.
- Comprobación de una **entrega**.
- Resolución de posibles **incidencias**.
- Feedback de **satisfacción del cliente**.

Realizamos un **reporte diario** a nuestros clientes de todas las gestiones realizadas siguiendo nuestra política de empresa de **confianza & eficiencia**.

# ATENCIÓN AL CLIENTE

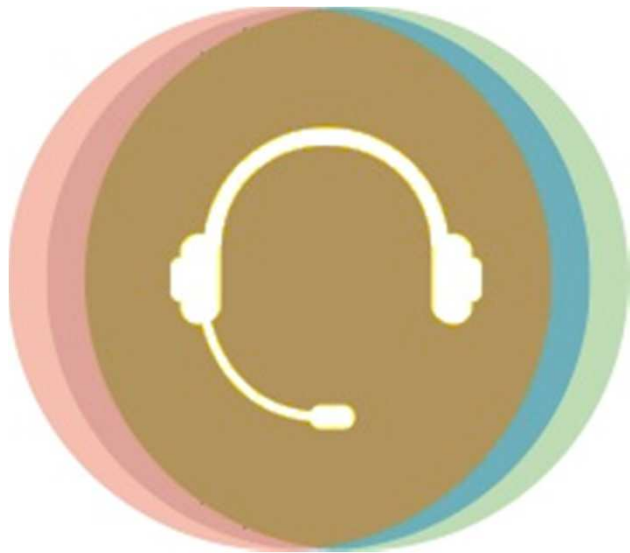
# APLICACIONES

Como especialistas en Atención al cliente y usuario final, nos comprometemos en garantizar la **satisfacción de los clientes** de todos nuestros clientes, siendo proveedores de los siguientes servicios integrales :

*"Dar el mejor trato a su cliente es garantía de satisfacción"*

- Servicio de **Recepción general**.
- Atención de **quejas, sugerencias**.
- Seguimiento de **reclamaciones**.
- Toma de **pedidos**.
- Gestión de **Reservas**.
- Respuesta a **consultas**.
- Llamadas **Post-Venta**.
- Seguimiento de **clientes**.
- Llamadas de **cortesía**.
- Invitación y confirmación a **eventos**.
- Apoyo a **campañas promocionales**.
- Recepción de **órdenes y pedidos**.

# SERVICIO DE ENCUESTAS TELEFÓNICAS



¿Conocen su marca?

¿Sabe la opinión que tienen de sus productos?

## ESTUDIOS CUANTITATIVOS/CUALITATIVOS.

La información obtenida de las encuestas o estudios de mercado de potenciales clientes se convierte en una ventaja diferencial sobre empresas competidoras a la hora de optimizar nuestras **futuras ventas** y **campañas publicitarias**.

# SERVICIO DE ENCUESTAS TELEFÓNICAS

## Estudio: Conocimiento de Marca/Impacto publicitario

Realizamos estudios de mercado sobre el conocimiento por parte del usuario final de nuestra **marca, productos** o **servicios**.

Obviamente este tipo de encuestas suponen a su vez un claro soporte publicitario. Aquellos usuarios que no conozcan nuestra marca tras el estudio la conocerán y en aquellos otros que sí la conocen previamente habrá un refuerzo positivo.

A los usuarios se les realiza una encuesta para saber el **impacto** o **notoriedad publicitaria** que ha tenido la campaña sobre sus potenciales clientes.

## Estudio: Feedback de Satisfacción de Clientes

Este análisis es absolutamente primordial para conocer el nivel de **satisfacción del cliente** respecto a un determinado producto o servicio ya que en ocasiones se escapan del conocimiento de la empresa incidencias ocurridas con el cliente final durante el proceso de prestación del servicio.



# SERVICIO DE TELESECRETARIA

*“Representamos a su empresa como si fuera nuestra propia empresa”*



Nuestro servicio de Telesecretaria (tanto para PYMES como profesionales) permite que atendamos sus **llamadas**, enviemos **emails** o **SMS**, gestionemos su **agenda**...

## Servicios incluidos

(1) **Recepción y emisión** de llamadas identificándonos con el nombre de su empresa o despacho en el horario que usted nos especifique.

(2) Opción de **línea 902** y "**Fax to email**" propios a su disposición.

(3) Pasamos directamente las llamadas a su **teléfono**, a su **contestador automático** o a las **personas** de su empresa o despacho que nos indique.

(4) Recepción de su **correspondencia**.

# SERVICIO DE FAX TO EMAIL

Mediante este servicio podrá **enviar y recibir faxes desde su cuenta de correo electrónico**, sin necesidad de alta de línea telefónica y sin necesidad de aparato receptor de fax. Los emails le llegan en **formato pdf** y usted decide si los imprime o no.

## FAQS

**¿Tengo que dar de alta algún nuevo número de teléfono?**

No, nosotros le proporcionamos la línea.

**¿Qué cuotas he de abonar?**

Una cuota mensual de 20 euros o una anual de 120 euros.



**Gracias**



**CMS Outsourcing**  
confianza & eficiencia



**CMS CallCenter**  
confianza & eficiencia