



Ulkoistetun asiakaspalvelun ostajan opas

Sijoita 1 €, niin me
tuotamme sinulle 3 €!

Tuloksiin kokonaisvaltaisella asiakaspalvelulla:
Kustannustehokkuus • Asiakaskokemus • Myynnistisyys

A person's hands are shown holding a small plant seedling with several green leaves. The background is a soft-focus outdoor scene with more foliage. The entire image is overlaid with a semi-transparent teal color.

Laita palvelukokonaisuutesi tuottamaan

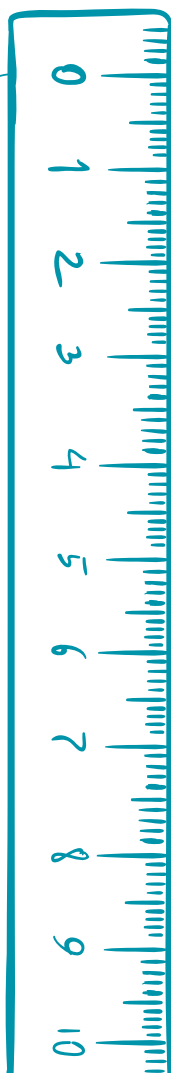
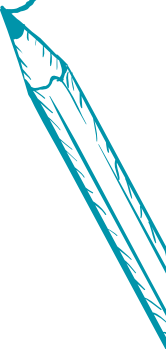
Oikein toteutettu asiakaspalvelu tuottaa yritykselle jatkuvasti tulosta. Kumppaninanne toteutamme palvelukokonaisuuden kustannustehokkaasti 24/7. Reagoimme ketterästi muuttuviin tilanteisiin – oli kyse sitten asiakaskäyttötymisen tai vaikka yrityksenne henkilöstöresurssien muutoksista.

Hyötysuhteemme on 1:3

Jokaista asiakkaan palvelustamme maksamaa euroa kohti **tuotamme hänelle kolme euroa**. Ulkoistetun asiakaspalvelun ostaminen meiltä ei ole menoerä vaan sijoitus, jonka eteen teemme suunnitelmallisesti töitä vuosien tuomalla kokemuksella ja ammattitaidolla.

Palvelukokonaisuuksien ulkoistamisella saavutetaan tämä 1:3 valitsemalla tehokas kokonaisuus inbound- ja outbound-toimintoja. Asiakaspalvelun ohessa moniosaava myynnin ammattilaisemme voi hiljaisina hetkinä esimerkiksi kontaktoida asiakkaita, hoitaa laskutusta tai toteuttaa asiakastytytyväisyyskyselyitä.

1=3

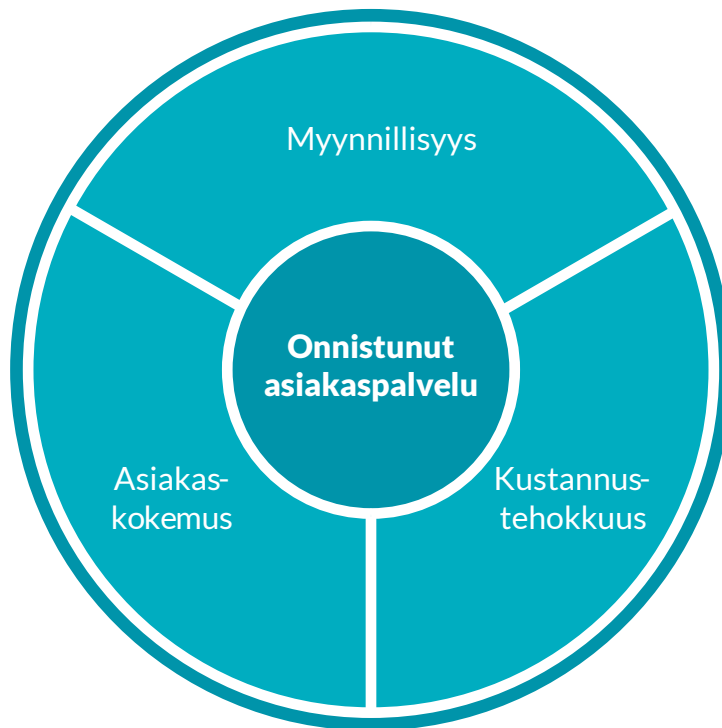


Mitattavaa tuloksellisuutta

Palvelusopimusta tehtäessä määrittelemme asiakkaan kanssa mittarit, joilla pystymme laskemaan kuukausittain tuottamamme palvelun arvon. **Mittareina voivat toimia esimerkiksi myymiemme tuotteiden tai takaisin voittamiemme asiakkaiden arvo.** Mittaamme onnistumistamme sillä, kuinka hyvin olemme päässeet asiakkaan kanssa sovittuihin tavoitteisiin, emme pelkästään tehtyjen toimenpiteiden määrällä.

Digitalisaatio tuo asiakaspalveluun uusia mahdollisuuksia, mutta sen myötä asiakaspalvelulta myös vaaditaan yhä enemmän.

Olemme ulkoistuskumppanina kokonaisvaltainen ammattilainen ja hyödynnämme työssä monipuolisesti uusimpia digiajan ratkaisuja: monikanavaista palveluympäristöä, asiakastiedon hyödyntämistä, älykkäitä kontaktointiratkaisuja ja tarvittaessa vaikka asiakkaan tarpeisiin räätälöityjä mobiilisovelluksia.



Onnistunut asiakaspalvelu muodostuu
**erinomaisesta asiakaskokemuksesta,
myynnillisestä otteesta sekä nykyaikaisista,
kustannustehokkaista ratkaisuista.**



Asiakaskokemus määrittää onnistumisen

Asiakastyytyväisyys ei ole sattumaa. Siihen päästään panostamalla erinomaiseen asiakaskokemukseen, seuraamalla tyytyväisyyden tasoa ja kehittämällä palvelua jatkuvasti.

NPS-kyselyt tyytyväisyyden mittareina

Voimme seurata loppuasiakkaiden tyytyväisyyden tasoa säännöllisesti *NPS-kyselyllä*, jossa on käytössä pisteytys 0–10. **Tavoittemme on aina vähintään 9** – silloin myös tulosta syntyy varmasti.

Asiakaskokemus on meille kaiken A ja O. Asiakaspalvelumme on aina korkealaatuista ja valmennamme henkilöstöämme jatkuvasti panostamaan kaikissa asiakaskontakteissa erinomaiseen asiakaskokemukseen.

9

Hyvinvoiva henkilöstö mahdollistaa hyvän asiakaskokemuksen

Asiakaspalvelu on aina ihmisten välistä kommunikointia, ja loppuasiakas arvioi saamansa palvelun laadun loppujen lopuksi tunnepohjaisesti: **kuinka juuri minun tarpeisiini vastattiin?** Asiakaspalveluhenkilöstö on siis avainasemassa hyvän kokemuksen aikaansaamisessa.

Tiedämme, että paras väline hyvään asiakaskokemukseen on motivoitunut henkilökunta, josta pidetään hyvää huolta.

Työhyvinvointi on meille tärkeää, sillä se näkyy asiakkaille tarjoamassamme laadussa ja tuloksissa.

Kun porukkamme on iskussa, pystymme palvelemaan asiakkaitamme parhaalla mahdollisella tavalla. Työntekoamme leimaa innostus ja intohimo työtä kohtaan.

Ymmärrämme myös sen, että me menestymme, kun toimeksiantajamme menestyy. Koko henkilöstömme tekee täydellä teholla töitä asiakkaan hyväksi.





Palvelumme on paljon muutakin kuin asiakaskohtaamisia

Voimme helpottaa asiakkaidemme arkea hoitamalla myös back office -töitä kuten

- > laskutusta
- > arkistointia
- > tietokantojen ylläpitoa
- > asiakasrekisteripäivityksiä
- > toimistotöitä



Myynnillisyyys on mukana kaikessa asiakaspalvelussamme

Asiakaspalvelu on paras ja hedelmällisin paikka tehdä myyntiä. Perinteinen asiakaspalvelu on muuttunut *myynnilliseksi asiakaspalveluksi*, jossa myyntimahdollisuudet pystytään hyödyntämään asiakkaan tarpeita palvelevalla tavalla.

Myynnin ammattilaiset palveluksessasi

Myynnillisyyys on luonteva osa jokapäiväistä kohtaamistamme asiakkaiden kanssa. **Koulutamme ja valmennamme työntekijöitämme siihen joka päivä.** Lisäksi tarjoamme telemarkkinointia erillisenä palveluna.

Kokeneimmat myyjämme osaavat helposti kartoittaa lisämyynnin kohdat ja samalla sitoutamme asiakasta. Myyntityylimme on aina asiakasta kunnioittava ja hänen tarpeisiinsa pohjautuva. Tukenamme asiakaspalvelussa on ajantasainen *CRM-järjestelmä*, josta näemme lisämyynnin tarpeet.

Teemme jatkuvaa kehitystyötä palvellaksemme paremmin

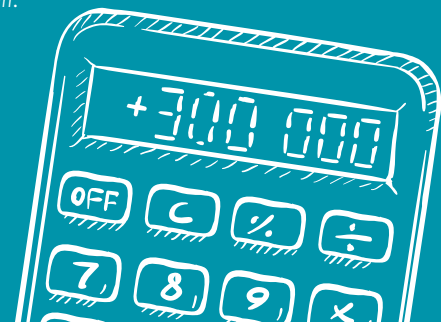
Kehitämme toimintatapojamme koko ajan toimintaympäristön muuttuessa. Ennakoimme tulevaa ja otamme toiminnassamme huomioon muutokset esimerkiksi kuluttajakäyttäytymisessä, lainsäädännössä ja digitalisaation tuomissa mahdollisuuksissa.

Käymme jokaisen asiakkaan kanssa kuukausittain läpi palvelumme kustannukset, tehdyt toimenpiteet ja niistä saadut tulokset, ja mietimme yhdessä kehityskohtia. Näin lunastamme lupauksemme aina uudestaan.

Asiakkaille tuottamiamme tuloksia:

” Tuotimme liikenteen alan asiakkaallemme ajanvarauspalvelua, jossa heidän asiakkaansa voivat varata ajan renkaanvaihtoon. Ehdotimme, että voisimme samalla myydä renkaita. Kun homma saatiin toimintaan, se oli menestys. Tuottoa saatiin 1:6 eli **myimme kuusinkertaisesti asiakkaan laskuun nähden**. Pienellä lisäpanostuksella saatiin suuri hyöty, ja toimeksiantajan resursseja vapautui omaan työhön.

” Erään asiakkaamme kohdalla lisäsimme asiakaspalvelun yhteyteen pienen tuotteen myynnin. Tarjoamalla jokaisella asiakaskohtaamisella kyseistä tuotetta teimme **yli 300 000 € vuodessa lisämyyntiä** – saman verran kuin asiakkaan laskutus oli. Aktiivinen ote tuotti loistavia tuloksia.



Pyydä tarjous
ulkoistetusta
asiakaspalvelusta!

 **020 7191 350**



Call Waves tarjoaa yrityksesi yksilöllisiin tarpeisiin monipuoliset ja tehokkaat asiakaspalvelu-, myynti- ja markkinointikanavat. Asiantuntevalla avullamme kasvavat yritystäsi kannattavasti ja parannat kilpailukykyäsi markkinoilla – ja samalla voit keskittyä omaan ydinosamiseesi.