

INDEG

Associação Portuguesa de Contact Centers

Terça-feira, 5 de Abril de 2005



Situação Actual

- ✧ As marcas, regra geral, relacionam-se de forma indiferenciada com os clientes,
 - ✧ Os clientes são cada vez mais exigentes e detentores de necessidades específicas.
-



Visão Futura

- Diferenciar clientes e consumidores em função de:
 - **Valor** (Life Time Value) onde são classificados por MV, MPC´s, BZ´s, (Mais Valiosos, Maior Potencial de Crescimento e Bellow Zero)
 - **Comportamentos Hábitos e Atitudes,**
 - **Necessidades específicas .**
-



Oportunidade

- Implementar Processos de **Identificação** (Reconhecimento) e **Diferenciação** de clientes que possibilitem:
 - Comunicar e Interagir (Momentos de Verdade),
 - Monitorizar relacionamentos,
 - Personalizar.
-



Contact Center

- Integração do conhecimento e informação sobre o cliente,
 - Flexibilidade de meios
 - Telefone Fixo ou Móvel
 - SMS
 - Fax
 - Correio
 - E-mail
 - Net e outros
-

Envio de tarifário de serviços

Ficheiro Editar Ver Ferramentas Mensagem Ajuda



Responder



Respond...



Reenca...



Imprimir



Eliminar



Anterior



Seguinte



Endereços

De: Maria F Ramalhete
Data: quinta-feira, 10 de Outubro de 2002 11:20
Para: Eduardo.correia@iscte.pt
Assunto: Envio de tarifário de serviços

Caro cliente :

De acordo com o que solicitou à nossa operadora, venho por este meio enviar, excepcionalmente, o tarifário dos serviços que pretende.

Telecine Premium + Disney Channel (Novos Clientes**) - 12,79 euros

TC Premium + Gallery + Disney Channel (Novos Clientes**) - 14,99 euros

Sportv - 17,29 euros

Box scart - 50.73 euros (sem fidelização de 6 meses)

Box scart - 25.37 euros (com fidelização de 6 meses)

Para mais informações poderá consultar o nosso site:

www.tvcabo.pt

Sempre ao seu dispôr

Fátima Ramalhete

Passagem do Call ao Contact Center

Estabelecer os princípios de observação e benchmarking para que constituam um instrumento de comunicação e relacionamento imprescindível à condução de políticas de gestão contemporânea.