



Telecom Italia è un'azienda italiana di telecomunicazioni, che offre in Italia e all'estero servizi di telefonia fissa, telefonia cellulare, telefonia pubblica, telefonia IP, Internet e televisione via cavo (in tecnologia IPTV). Opera in Italia nella telefonia fissa e mobile con il marchio Tim (privati) e Tim Impresa Semplice (business) e in Brasile con il marchio Tim. Telecom Italia è anche il 7° gruppo economico italiano per fatturato e tra i primi 500 mondiali. A partire dal 13 gennaio 2016 la società ha adottato il marchio unificato TIM, mandando di fatto in pensione il vecchio marchio Telecom Italia attivo dal 1994.

Esigenza

L'esigenza è quella di acquisire nuovi clienti, in Italia. Tim affida a Empowercall il compito di vendere su scala Nazionale prodotti e/o servizi tramite operatrici/operatori esperti nelle tecniche e nelle dinamiche del colloquio telefonico. La vendita di prodotti/servizi via telefono, o teleselling, è una attività commerciale per la quale è necessario instaurare un rapporto di fiducia con l'interlocutore, presentargli il prodotto e cercare di concludere la vendita.

Soluzione

Affidiamo le attività a personale qualificato con grande esperienza che possa garantire il raggiungimento di risultati attraverso telefonate mirate e invio di materiale informativo (dépliant, cataloghi, listini). Gli operatori seguono un percorso di formazione costante al fine di fornire un servizio di qualità al cliente e fidelizzarlo.

Progetto

Empowercall progetta, in collaborazione con i propri clienti, campagne atte a garantire risultati rapidi e mirati, grazie alla professionalità e cortesia degli operatori che utilizzano metodologie rigorose e strumenti adeguati per contatti ad alto valore aggiunto. Supportiamo TIM con le attività di teleselling, cross-selling (proposta di un nuovo prodotto a clienti già acquisiti) e up-selling (proposta di acquisto di un prodotto/servizio di gamma superiore rispetto a quello che l'interlocutore è solito usare). Attualmente lavorano per il cliente TIM circa 350 dei nostri collaboratori sia in Italia che all'estero.

Benefici

Crescita del pacchetto clienti. Empowercall grazie al Teleselling ha provveduto a riportare in TIM numerosi ex clienti in Italia e in più è riuscita anche a proporre nuove offerte e servizi ai clienti che attualmente sono già in TIM. Grazie alla pluriennale esperienza, fornisce un servizio di qualità ai neo clienti.