



OUTBOUND

TELESERVICES

HARTE-HANKS, SUA PARCEIRA PARA EFICÁCIA DE VENDAS ATRAVÉS DO TELEMARKETING



Harte-Hanks do Brasil
Av. das Nações Unidas, 13.797 - Bloco III, 19º andar São Paulo SP
Fone: (11) 2161.6199 Fax:(11) 2161.6198
www.harte-hanks.com.br



EXISTEM DOIS TIPOS DE EMPRESAS QUE PRECISAM DE OUTBOUND

Aquelas que não geram prospects o suficiente e aquelas que geram mais do que deveriam. Aumentar a demanda de oportunidades é, atualmente, função de marketing e vendas. Muitos profissionais nessas áreas estão adotando estratégias de telemarketing como opção efetiva para aumento de oportunidades.

Talvez seu material de marketing, web site e exposições estejam produzindo mais oportunidades do que a sua força de vendas pode suportar. Diminuir o número desses contatos a serem qualificados via telefone pode resultar no aumento da qualidade, o que permite a sua força de vendas maior confiança e motivação para trabalhar em cima desses oportunidades.

COMO ENCONTRAR O PARCEIRO IDEAL

Evite empresas que não possuam recursos ideais para realizar o trabalho, como pouco conhecimento industrial e flexibilidade na aplicação de ferramentas. Você precisará um parceiro que tenha os sistemas corretos, pessoas e tecnologia.

Os Call Centers da Harte-Hanks treinam operadores que são orientados para atingirem metas, programas de retenção e apoio às ações dos parceiros.

Nossa lista de clientes conta com centenas de clientes de médio a grande porte.

NÓS FAZEMOS O CRM ACONTECER

Manter clientes ativos e prospectar novos nesse mundo de informações evolutivas exige uma estratégia de CRM (Customer Relationship Management), bem como recursos adequados para sua execução. A Harte-Hanks, multi-nacional especializada em serviços de Marketing, auxilia empresas na terceirização dos programas de CRM. Ao contrário de muitas outras, a Harte-Hanks também conta com serviços de database e análises de marketing para gerar prospects e gerenciar respostas.

VOCÊ DEVE FAZER ISSO SOZINHO OU CONTRATAR ALGUÉM ?

Muitas empresas optam por desenvolverem programas desse tipo sozinhas. Em primeira instância parece fácil e mais barato, mas se o objetivo for produzir resultados rápidos e evitar investimentos em tecnologia e treinamento, certamente a melhor opção é a terceirização. Ela economiza tempo, dinheiro e aborrecimentos. Se você acha que telemarketing ativo é muito caro ou não funciona em algum caso particular, isso não nos surpreende. Muitos de nossos clientes diziam o mesmo antes de iniciarem programas desse tipo, mas quando dividiram seus dados conosco - uma empresa com experiência de 30 anos - eles passaram a acreditar nas oportunidades adicionais de vendas baseadas em nossos resultados.



PERCEPÇÃO X REALIDADE

“Telemarketing ativo é muito caro.”

O custo por qualificação de lead é mais baixo que muitos outros tipos de comunicação.

“Meu target é muito difícil de ser atingido.”

Taxas de contato são maiores que 70%.

“Meus clientes requerem agentes técnicos.”

Comunicadores profissionais trabalham em prol da qualificação de cadastros.

“Minhas necessidades requerem alto nível e interação estratégica”

Identificar oportunidades não requer alto nível e interação estratégica.



HARTE
HANKS

DESENVOLVER INTERNAMENTE ECONOMIZA GASTOS ?

Alguns acreditam que sim. Mas, esta é uma visão que, em muitos casos, é mal calculada, uma vez que não considera custos de contratações, treinamentos, equipamentos, motivação, coaching e gerenciamento dos teleserviços. Isso tudo sem contar energia e tempo dispensados em projetos internos. Amortizando essas despesas, um fornecedor terceirizado é capaz de reduzir custos.

SERVIÇOS DISPONÍVEIS

TELENURTURING – REQUALIFICAÇÃO

Ninguém que necessita comprar algo o faz na hora. Assim, é importante ter um programa que recontate os prospects ao longo de um período determinado. Esse serviço utiliza operadores altamente capacitados para atualizar prospects através do processo de qualificação de cadastros.

OUTBOUND LEAD GENERATION (GERAÇÃO DE NOVOS PROSPECTS)

Combina habilidades dos operadores dos teleserviços com uma base de dados para promover produtos e serviços de maneira eficaz. Tipicamente, o dado é originado de uma lista que é derivada da empresa e suas ações gerenciais como telefonemas receptivos, tradeshows ou respostas de publicidade. Esse serviço, através das televendas, faz parte de uma campanha integrada de marketing, mas, também pode ser usado como um esforço auto-sustentável.

DIRECT MAIL FOLLOW UP (FOLLOW-UP DE MALA DIRETA)

Por que deixar 98% de seus prospects esfriarem esperando a resposta de 2%? Use mala-direta associado ao telemarketing e tire vantagem da sinergia para aumentar a taxa de respostas. Deixe a Harte-Hanks comunicar diretamente aos seus clientes, distribuidores e parceiros com campanhas customizadas para atender à suas necessidades. Usando o contato da base de dados, juntamente ao telemarketing, você estará aproveitando essa sinergia para ganhar conhecimento em Market Intelligence. Isso ajudará a definir os futuros esforços de mala-direta.

GERENCIAMENTO DE INSCRIÇÕES EM EVENTOS

A Mala Direta sozinha pode não ser capaz de gerar participantes suficientes para o seu próximo seminário. Através do serviço de Gerenciamento de Inscrições em eventos, você terá vários representantes reforçando o evento ao convidado, aumentando o número de inscritos.

OUTBOUND: Outros Serviços

- Marcar reuniões/encontros
- Apoio aos canais
- Telefonemas de confirmação
- Construção/geração de Listas
- Requalificação
- Aquisição de canais
- Follow-Ups
- Auditoria de Compras
- Avaliação pós-eventos
- Entre outros.



HARTE
HANKS