

NUEVAS HOJAS, NUEVAS IDEAS,



Contact Center – Call Center

LOS MISMOS PRINCIPIOS Y VALORES

# ¿Qué es un Call Center?

- ✓ Es una organización con una gran infraestructura tecnológica y humana para procesar un alto volumen de llamadas, que pueden ser entrantes o salientes.
- ✓ Se usan principalmente para:
  - Generar grandes volúmenes de ventas.
  - Atender a los clientes cuando son muy numerosos.
  - Promover donaciones.
  - Hacer investigación de mercado.
  - Campañas políticas.
  - Gestionar cobranzas.





NUEVAS HOJAS. NUEVAS IDEAS.  
LOS MISMOS PRINCIPIOS. LOS MISMOS VALORES.

# Nuestro Perfil

- ✓ Nuestra especialidad es trabajar para grandes empresas, mayoritariamente multinacionales, que requieren un servicio de altísima calidad.
- ✓ No hacemos llamados basura a bases de datos frías o de dudosa procedencia.
- ✓ No realizamos ofertas engañosas.
- ✓ Todas nuestras llamadas están grabadas y auditadas para asegurar que se cumplan estrictamente los guiones.
- ✓ Cumplimos con toda la legislación laboral y previsional, haciéndonos cargo de cualquier reclamo y dejando liberados de los mismos a nuestros clientes.



# Nuestro Objetivo

- ✓ Trabajar para grandes organizaciones que nos deleguen altos volúmenes de llamadas entrantes o salientes.

Por ejemplo:

- Bancos y entidades financieras
- Compañías de seguros
- Telefónicas
- Empresas de servicios públicos
- Proveedores de internet y de TV por cable
- Tarjetas de Crédito
- ✓ La característica de todas estas empresas es que tienen cientos de miles o millones de clientes.



# ¿Por Qué Contratan?

- ✓ La tercerización es una política muy difundida en un país con altísimos riesgos y costos laborales.
- ✓ Los convenios de los Call Centers suelen tener salarios mas bajos que otros sectores (bancos, seguros, servicios públicos, etc.)
- ✓ Las fluctuaciones de los niveles de llamados, no pueden ser manejadas sin despidos, en cambio los Call Centers que manejan varios clientes lo pueden hacer a muy bajo costo.
- ✓ Muchas empresas que tienen Call Centers internos, igual contratan servicios externos para comparar los resultados y para manejar los picos de llamadas.



# ¿Por Qué Contratan?

- ✓ El principal temor de las empresas en la tercerización, es el cuidado de sus bases de datos, por ello es importante que el proveedor elegido cumpla estrictas medidas de seguridad y tenga una trayectoria en el mercado.



## ¿Que Se Busca Para Tercerizar?

- ✓ Empresas que cumplan con los principales indicadores internacionales de calidad de servicio.
- ✓ Nuestra empresa fue una de las primeras en Argentina de certificar mediante norma ISO.
- ✓ Empresas con una trayectoria para poder entablar una relación de largo plazo.
- ✓ Empresas solventes que se hagan cargo de sus compromisos tanto operativos, como en conflictos laborales.



## Y Fundamentalmente....

- ✓ Estamos hablando en la mayoría de los casos de realizar ventas, las cuales se miden día a día.
- ✓ Esto representa que mas allá de todas las promesas, la efectividad de un Call Center se mide permanentemente por sus resultados y para poder permanecer en un mercado tan exigente como el nuestro durante mas de 30 años, nuestra mejor carta de presentación esta en los resultados que brindamos a nuestros clientes día a día.



# Además De Los Clientes Top Que Hemos Mencionado Anteriormente

- ✓ También nos interesan clientes que buscan altísima calidad, aunque no sean tan voluminosos.
- ✓ Trabajamos para las principales ONG del país
- ✓ Trabajamos para muchas compañías de seguros
- ✓ Y cualquier empresa que tenga un alto volumen de llamadas, nos interesa:
- ✓ Garbarino, Fravega, Sodimac, Easy, Jumbo, Coto, Carrefour, Deliverys, Empresas Automotrices, Grandes de Consumo Masivo, Etc.



# ALGUNAS EMPRESAS QUE CONFIAN EN NOSOTROS



INSTITUTO LELOIR  
FUNDACIÓN



## Por Último...

- ✓ Si bien existe una tendencia a habilitar tiendas virtuales, es decir por internet, todas ellas para funcionar exitosamente, necesitan un call center de apoyo.
- ✓ Muchos intentos de comprar por internet, terminan en un llamado telefónico : - Freddo, Sushi Club, etc .



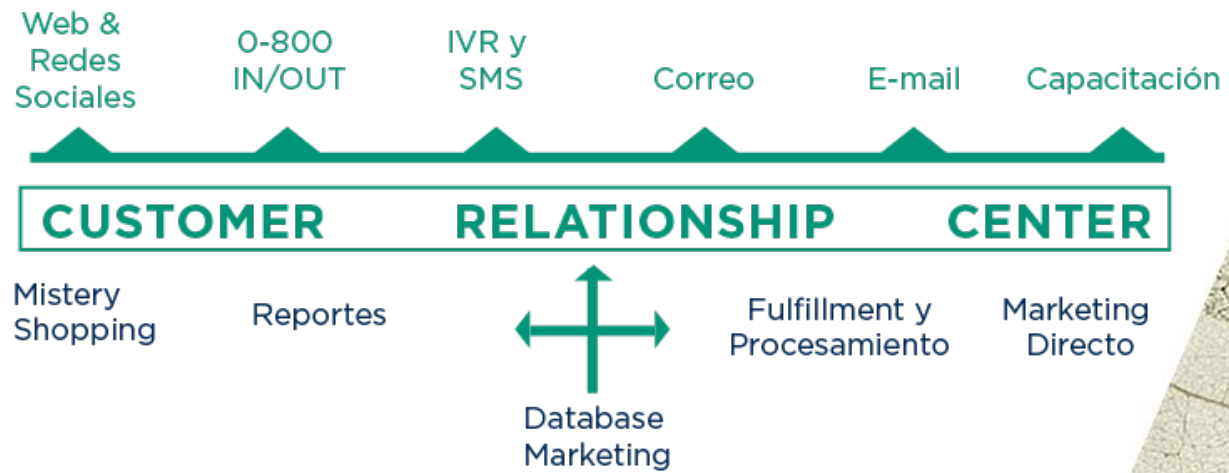
# Otros Servicios

- ✓ La denominación clásica Call Center se ha transformado en Contact Center. Ello se debe a que en la actualidad existen muchas otras formas de contacto, más allá del telefónico que sigue siendo el más importante.
- ✓ E-mail, chat, ivr, redes sociales son algunas de las alternativas que manejamos para dar un servicio completo.
- ✓ Y no podemos dejar de mencionar que en algunas circunstancias, también hemos implementado servicios de contacto cara a cara, como parte de una acción integral.



# CUSTOMER RELATIONSHIP CENTER

- ✓ Somos una empresa orientada a resultados, que busca alcanzar los máximos rendimientos para nuestros clientes.
- ✓ Nuestra evolución desde el call center tradicional hacia el actual contact relationship center, nos permite brindar servicios de relacionamiento con los clientes a través de todos los puntos de contacto.





## NUESTRA UBICACIÓN EN EL BOSQUE

Sulpacha 268, piso 1  
C1008AAF Buenos Aires, Argentina  
Tel. 0810-345-7070

[Info@balat.com.ar](mailto:Info@balat.com.ar)  
[www.balat.com.ar](http://www.balat.com.ar)

**Pablo Gagliardi**  
**Director Comercial**  
**Teléfono:** (54-11) 52 18 70 70  
**Celular:** (54-11) 54 38 17 42  
[pgagliardi@balat.com.ar](mailto:pgagliardi@balat.com.ar)