



İŞİNİZ RAHAT OLSUN

Detaylı bilgi için bizi arayın:

444 15 98

www.tepecagrimerkezi.com.tr



TEPE ÇAĞRI MERKEZİ

Tepe ağrı Merkezi, Tepe Servis ve Yönetim A.Ş. bünyesinde, Ankara, İstanbul ve Isparta'daki lokasyonlarında güçlü teknolojik altyapısı ve alanında uzman kadrosu ile müşterilerinin ihtiyaçlarına en uygun çözümleri sunar.

Neden ağrı Merkezi Hizmeti Almalısınız?

Müşteriler ile temas kurmak, onları hissetmek ve müşteri memnuniyeti sağlamak için en ideal platformu sunan ağrı merkezleri bugün kurumsal müşterilerinin markaları için kritik bir rol üstlenmektedir.

Müşterilerimize profesyonel ağrı merkezi çözümleri üreten bir firma olarak; başta dış kaynak kullanım hizmetleri olmak üzere, danışmanlık hizmetleri gibi destek çözümleri de sunmaktayız. Katma değerli hizmetlerin yanı sıra dış aramalar, haklı çalışan hattı, tele-satış, teknik servis, şikâyet ve müşteri memnuniyet yönetimi gibi hizmetlerimiz de bulunmaktadır.

Müşterilerimiz 7/24 bizlere ulaşarak sorun, talep, şikâyet ve önerilerini iletebilmekte ve bunlara anlık geri bildirim alabilmektedir.

ağrı Merkezi hizmeti; gelen çağrıların yanıtlanmasının çok ötesinde, müşteri ilişkileri yönetimi, sosyal medya yönetimi, servisler gibi daha geniş bir çerçeveyi kapsayan kurum ve kuruluşlar için olmazsa olmaz süreçlerden biridir.

ağrı Merkezi hizmeti, müşteri ve çalışanlarının geri bildirimlerini objektif ve zamanında almaya, değerlendirmeye ve raporlanmasına önem veren her kurum için hayati bir hizmet niteliğindedir.



Sizin için Ne Yapıyoruz?

- Değişen teknolojiye kolay erişim ve altyapı maliyet avantajı sağlıyoruz,
- İhtiyacınız kadar hizmet alma ve dönemsel iş artışlarından etkilenmeyerek operasyonel fayda yaratıyoruz,
- Saatlik, günlük ve aylık raporlar ile performans takibi yapıyoruz,
- Kendi yetkinliklerinize odaklanmanıza imkan yaratıyoruz,
- Müşterilerinize 7/24 ulaşılabilirlik sağlıyoruz,
- Yeni müşteri kazanma ve mevcut müşterilerin sadakatini koruma politikası ile avantaj sağlıyoruz,
- Farklı iletişim kanallarını kullanarak tüm alternatifleri müşterilerinize sunuyoruz.

TEPE ÇAĞRI MERKEZİ olarak;

- %100 yerli sermaye
- Esnek ve teknoloji çözümler
- Yenilikçi ve şeffaf yapı
- 3 büyük ilde yüksek hizmet kalitesi
- Çift yedekli ve teknolojik altyapı
- Güçlü referanslar
- Uzman kadro
- Müşteri odaklı, hızlı, esnek ve butik çözümler
- Türkçe, İngilizce, Arapça, Fransızca, Rusça ve Almanca dilleri ile

#hizmetinizdeyiz



7/24

HİZMETLERİMİZ



İK için

- Çalışan ve Müşteri Memnuniyet Anketleri ile Ölçümleme
- 360° Memnuniyet Ölçümü
- Personelin İşe Giriş-Çıkış Mülakatları
- Haklı Çalışan Hattı (Çalışan Personelin Tüm Sorunları İçin Geri Bildirim Hattı)



Satış Pazarlama için

- Mevcut Müşteri Kampanya Aramaları
- Arayan Müşteriye; Garanti Süresi Uzatımı, Farklı Ürün Tanıtımı
- Bayi Yönetim/İletişim Memnuniyet Hattı
- Satış Sonrası Destek Hizmeti
- Ürün Geri Bildirim Hattı



Finans-Muhasebe için

- Tahsilat-Alacak Aramaları • Mutabakat aramaları



Kurumsal İletişim için

- Sosyal medya yönetimi • Veri güncelleme
- Canlı Destek • Info ve Web Formu Takibi



Üst Yönetim için

- Objektif, Filtrenmemiş Detaylı ve Sistematik Raporlar
- Günlük, Haftalık ve Aylık Değerlendirme Raporları
- Ürün ve Hizmet Geliştirme Raporları
- En Çok Aranan Ürün, Şikâyet Edilen Konu vb. Raporlamalar



“MÜŞTERİLERİMİZDEN

“ Müşterilerimizle yapılan görüşmelerin ne kadar sürdüğünü, telefonda ne kadar beklediğini, taleplerinin ne olduğunu artık daha iyi analiz edebiliyoruz. Ayrıca temsilcilerin, müşterilerimize olan yaklaşımının değerlendirilmesi, genel performans ölçümlmelerini de raporlar halinde alabiliyoruz. Biz Ar-Ge yapan bir girişim firmasıyız. Bu nedenle yatırımlarımızın büyük bir kısmını yazılım departmanına yapıyoruz. Ancak yaptığımız işin aynı zamanda operasyonel bir iş olduğunu ve bu alanda da güçlenmemiz gerektiğini fark ettik. Tepe Çağrı Merkezi tarafından günlük olarak paylaşılan raporlarda, özellikle akşam saatlerinde yoğun bir telefon trafiği olduğunu gördük ve bizim bu yoğunluğu yönetebilecek donanıma ve insan gücüne sahip olmadığımızı anladık. Bu anlamda aldığımız hizmetten çok mutluyuz. ”

“ Müşterilerimizin markamız ile kurduğu bağ, çağrı merkezi ile iletişimi sonucunda oluşan memnuniyet, markamızın tercih edilmesini sağlıyor. Aynı ürünü, aynı fiyattan satan e-ticaret firmaları arasında müşteriler marka tercihi yaparken, satış sonrası hizmette sorun yaşamamak adına, deneyimin en iyi olduğu çağrı merkezini tercih ediyorlar. ”

“ Çağrı merkezi hizmeti almayı düşündüğümüzde, genç ve dinamik bir yapıda, kaliteli bir firmayla çalışmayı istiyorduk. Bu sayede Tepe Çağrı Merkezi ile tanışmış olduk. ”

“ Çağrı merkezi hizmeti almak, satış öncesi müşterilerimize nitelikli bilgi sağlamamıza ve potansiyel müşterilerimizi tespit etmemize fayda sağladı. Böylece markamızın potansiyelini daha iyi analiz edebiliyoruz. ”

“ Tepe Çağrı Merkezinden aldığım hizmet sayesinde, müşterilerimin taleplerine çok hızlı şekilde yanıt verebiliyorum. ”

“ Tepe Çağrı Merkezi tarafından temsilcilere verilen başlangıç ve teknik eğitimlerde elde ettiğimiz verimlilik, bizlerin de müşterilerimizle aynı dili konuşmamızı sağladı. Bu sayede net, tutarlı ve tatmin edici müşteri deneyimi elde ediyoruz. ”

“ Çağrı merkezi hizmeti almak, satış öncesi müşterilerimize nitelikli bilgi sağlamamıza ve potansiyel müşterilerimizi tespit etmemize fayda sağladı. Böylece markamızın potansiyelini daha iyi analiz edebiliyoruz. ”

“ Herkesin uzman olduğu konuda yoğunlaşması gerektiğine inananlardanım. Her işi yapmaya çalışan şirketlerin teknolojiyi ve yönetim sistemlerini aynı anda takip etmesinin zor olduğunu ve hatta bunun mümkün de olmadığını düşünüyorum. ”

SERTİFİKALARIMIZ

ISO 9001



Kalite Yönetim Sistemi Sertifikası

ISO 14001



Çevre Yönetim Sistemi Sertifikası

ISO 45001



İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi Sertifikası

ISO 27001



Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi Sertifikası

ISO 10002



Müşteri İletişim Merkezleri Hizmetleri Sertifikası

ISO 18295-1



Müşteri İletişim Merkezleri Sertifikası

ISO 20121



ISO 22301





**Bize ulaşın, sizlere nasıl yardımcı
olabileceğimize birlikte karar verelim!**

Detaylı bilgi için bizi arayın:

www.tepecagrimerkezi.com.tr

444 15 98

