01/07/2010

ECONOMIST&JURIST

Redacción

GESTION DE DESPACHOS. Call – Centers: no siempre son rentables

El fenómeno de los llamados Call-centers está de moda. Cada vez más, las empresas optan por sistemas de venta telefónica cuyos centros de acción se sitúan en países lejanos, allí donde los costes laborales son muy inferiores a los europeos y con un desfase horario con respecto al país en el que se trata de vender el producto. Sin embargo, últimamente muchas de esas empresas se cuestionan la utilidad del sistema porque la productividad no es tan alta como la esperada inicialmente. Así, entre los problemas constatados por muchas empresas, figura:

-el deterioro en la relación con el cliente(a quien no gusta recibir llamadas a horas intespectivas),

-problemas de operatividad e

-impresiones negativas de los propios clientes que dispuestos a contactar con la empresa de servicios, ven cómo su llamada no puede ser atendida porque gracias al desfase horario, sencillamente no es el momento.

...

SUSCRÍBETE > para una conversión completa a PDF |