



INNOVANDO LA COMUNICACIÓN PARA EL NUEVO MUNDO

CONTENIDO

¿QUIÉNES SOMOS?	3
MISIÓN - VISIÓN	4
¿PARA QUÉ SIRVE TARGET CALL?	5
¿QUÉ EMPRESAS LO NECESITAN?	5
SERVICIO AL CLIENTE	6
MERCADEO Y VENTAS	7
COBROS	8
FLUJO DE PROCESO	9
PREGUNTAS FRECUENTES	12 - 13
INFORMACIÓN DE LA EMPRESA	14
OFICINAS	15

¿QUIÉNES SOMOS?

Target Call Global S.A. somos representantes de Target Global, LLC y Target Global Europe, LTD UK

Somos un servicio que integra la generación de llamadas masivas automatizadas, SMS y correos electrónicos, que se establece con el propósito de cooperar con nuestros clientes a desarrollar sus proyectos, total o parcialmente a través de la telecomunicación.

• MISIÓN •

Target Call tiene como propósito ayudar a las empresas a reconocer la identidad y necesidades específicas de cada cliente, al poder brindar un servicio personalizado.

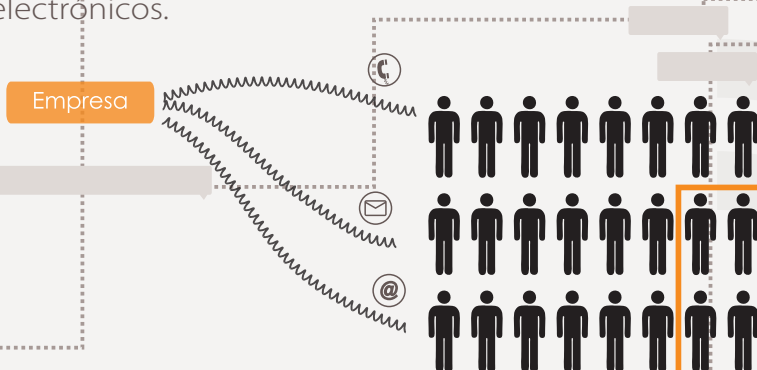
• VISIÓN •

Target call aspira ser empresa líder en llamadas automatizadas, atendiendo clientes alrededor del todo el mundo.

¿PARA QUÉ SIRVE TARGET CALL?

5

Target Call funciona como un lazo que acerca a su empresa con miles de sus clientes mediante llamadas, SMS y correos electrónicos.



¿QUÉ EMPRESAS LO NECESITAN?

Por su naturaleza, Target Call es fácilmente adoptado por empresas del sector financiero (bancos, aseguradoras, cooperativas, fondos mutuales), gobierno y empresas comerciales (periódicos, revistas, servicios de suscripción, seguridad electrónica, etc) que tienen miles de clientes y una lista de teléfonos de ellos.

Con un número creciente de clientes, el trabajo de llamar se hace largo, pesado y caro. Target Call "desembaraza" a las empresas de esa tarea y es una solución vanguardista, robusta, ágil, eficaz, y económica.



TARGET CALL PUEDE HACER MUCHO POR SU EMPRESA:



SERVICIO AL CLIENTE

Bienvenida de clientes:

Es un detalle muy profesional llamar a los clientes nuevos para darles la bienvenida. Durante dicha llamada, se le refuerza los beneficios de unirse a su empresa y suele recordarle la ubicación de puntos de servicio, horarios de atención, medios y puntos de pago, etc.

Estado de trámites:

Las empresas tienen que dedicar importantes recursos para contestar preguntas de sus clientes relacionadas con el estado de trámites. Con Target Call, tanto su empresa como su cliente se ven beneficiados, ya que su empresa puede ser proactiva y contestar las preguntas de sus clientes antes de que ellos las generen a su personal. Esto muestra al cliente profesionalismo y consideración, en tanto que su empresa dedica el tiempo y recursos (humano, principalmente) a atender situaciones de mayor importancia o necesidad.

Igualmente, si el cliente detecta que el estado actual de su trámite no es el correcto, tiene la oportunidad de presionar una tecla de su teléfono y en pocos segundos estar conversando con el personal de su empresa (interno/outourcing) asignado a responder dicha situación particular. De esta manera su empresa solo atiende las excepciones y no todo el conjunto de clientes que claman por conocer el estado de su trámite.

Encuesta de satisfacción:

La opinión del cliente, es indiscutiblemente el mejor aliado para mejorar el desempeño de su empresa, servicio y equipo de trabajo. ¿Qué puede ser mejor que resolver un problema antes de que este crezca? Mediante el servicio de encuestas de satisfacción de Target Call, su empresa obtendrá impresiones frescas de sus clientes, las cuales se pueden capturar mediante el teclado del teléfono de su cliente y ser automáticamente tabuladas por nuestra plataforma, de manera tal que se elimina costo asociado a encuestar y tabular datos. A su vez elimina el error humano lo cual da total confiabilidad a su encuesta.

Focus Groups:

Imagine obtener la opinión de cientos o miles de clientes escuchando directamente lo que ellos opinan, uno tras otro. Target Call lo hace posible. Los participantes pueden grabar verbalmente sus opiniones, las cuales se compaginan en un archivo de audio, el cual puede escuchar y detenerse y repetir cuantas veces sea necesario, hasta poder afinar y ajustar el producto o servicio de su empresa a la necesidad de su consumidor.

Comunicación de ofertas y promociones:

Cobertura y atención de responders en tiempo real

En tanto que otros medios de comunicación ofrecen llegar a una parte de sus clientes, Target Call le permite cubrir a todos ellos. Si sus campañas actuales son efectivas, con Target Call lo serán mas ya que llegamos directamente al oído de su consumidor de una forma directa.

No desperdicie recursos de su empresa llegando a un público que no es su objetivo. De a sus clientes la oportunidad de responder y contactar representantes de su empresa en tiempo real. Target Call, le permite a sus clientes realmente interesados, ponerse en contacto con sus vendedores con solo oprimir una tecla de su teléfono.



COBROS

Recordatorios de pago:

Al vender su producto/servicio su competidor es cualquiera otro que ofrezca ese mismo producto o servicio. Sin embargo al cobrar, su competidor es cualquiera otra empresa a quién su cliente también le deba dinero. Ejemplo, su empresa vende Seguros a Pedro García, pero su competidor a la hora de cobrar es toda empresa a quien Pedro García le deba dinero, como: televisión por cable, servicios de seguridad electrónica, servicios de suscripción, etc.. la lista es enorme. Aquí se cumple "cobrar primero vale por dos".

¿Cuánto aprecia un cliente el que se le recuerde el vencimiento de una obligación, en lugar de que se le contacte, cuando ésta ya ha vencido?

Recordatorio de Cobro administrativo:

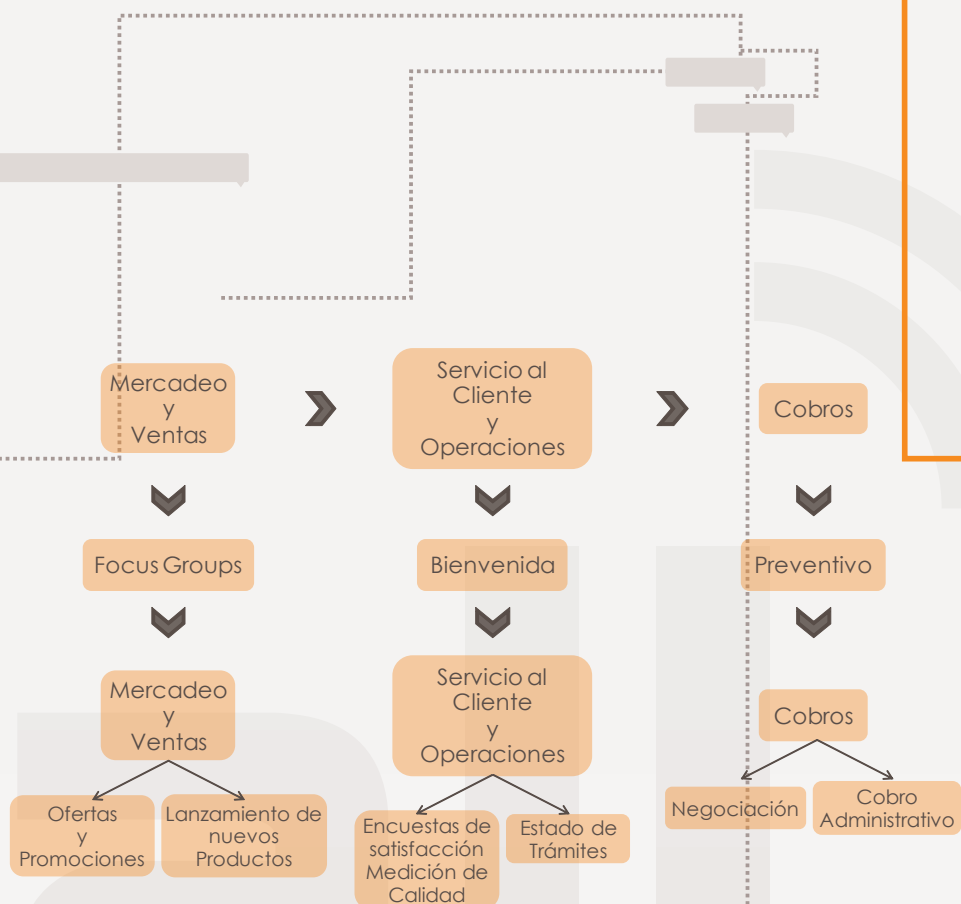
Cuando el cliente ha caído en mora, se hace necesario insistir en el pago. Su empresa puede generar una percepción equivocada en la mente de su cliente si este cae en mora y no es contactado para exigir el pago de la obligación. No permita que esto suceda.

La frecuencia de los recordatorios de pago puede ir en aumento según el nivel de atraso de la cuenta.

Negociación: Se puede aprovechar la llamada al cliente para darle la oportunidad de iniciar un arreglo de pago. Target Call provee una solución específica a dicha necesidad, simplemente su cliente presiona una tecla en su teléfono y en segundos estará siendo atendido por el personal de su empresa (propio o outsourcing). Esta facilidad ayuda a que su personal utilice eficientemente su tiempo, ya que no tiene que malgastarlo en buscar y contactar clientes, sino mas bien en atender clientes que realmente quieren hablar con su personal. Con Target Call usted obtiene lo mejor del mundo automático (economía, cobertura, agilidad) sin sacrificar lo mejor que su personal puede brindar (capacidad de negociación, respuestas a preguntas complejas, etc.)

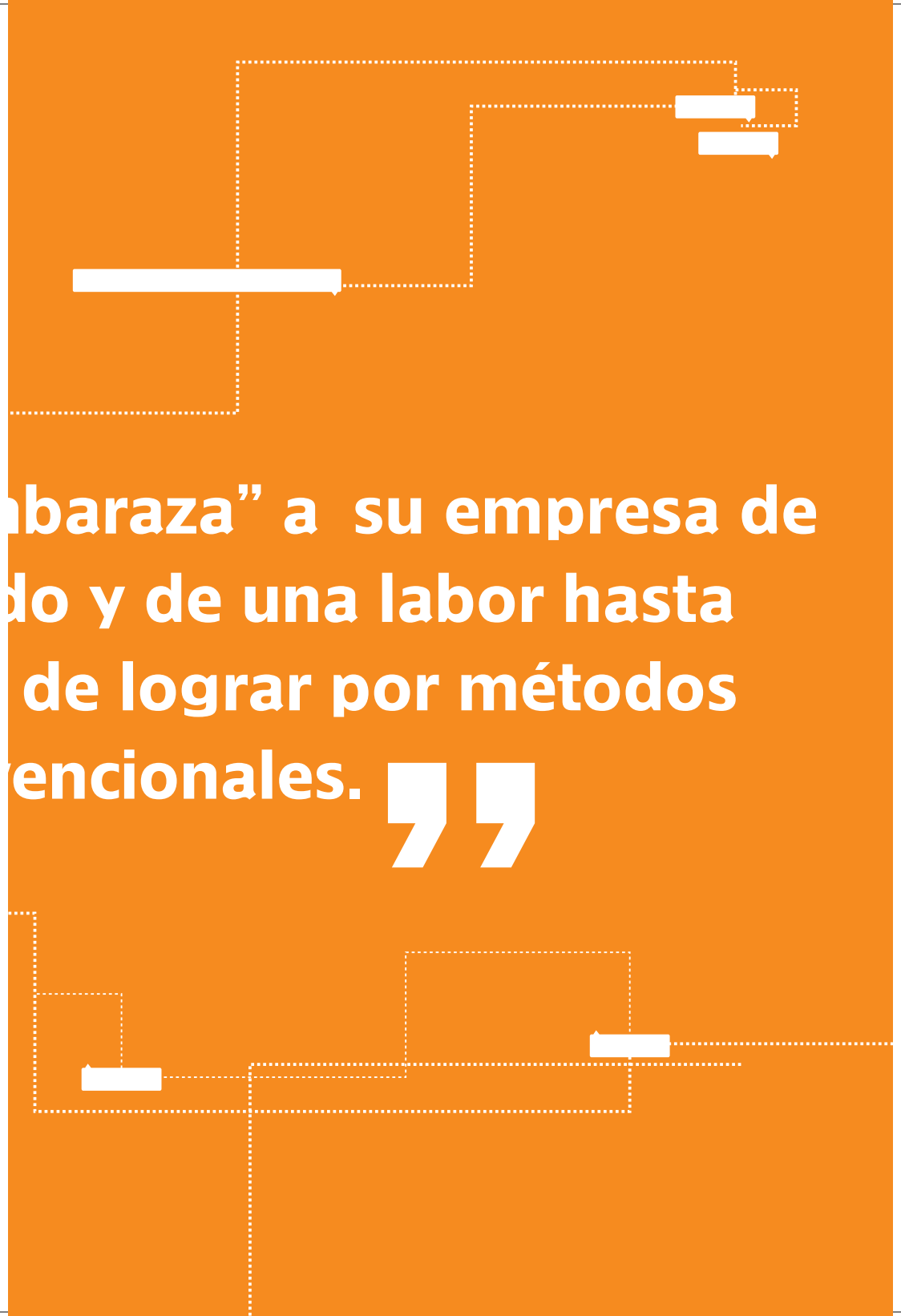
Personalización del mensaje:

En algunas operaciones es necesario reconocer la individualidad de cada cliente. Target Call ofrece el servicio de Locución Cibernética el cual permite "decir" durante la llamada frases o palabras específicas para dicho cliente, ejemplo " **Pedro Martinez**, usted tiene un pendiente de **18 dólares** ..." * en negrilla los campos personalizados.





**Target Call “Desemb
un trabajo pesado
ahora imposible o
conve**



“baraza” a su empresa de
do y de una labor hasta
de lograr por métodos
cionales. ”



PREGUNTAS FRECUENTES

¿Puedo atender clientes en más que un idioma? Sí, Target Call es un servicio para empresas de economía global, no hay límites en cuanto al idioma o dialecto. Por medio de nuestra red de aliados de negocio, podemos crear audios profesionales totalmente adaptados a su necesidad, ejemplo: Podemos crear una locución, de una mujer con acento del sur de Shanghai, China, que este entre los 30 y 40 años de edad, con educación universitaria y que de al mensaje un tono de "sentido de urgencia".

¿Cuál es la cobertura de servicio? Por medio de nuestra red de aliados tenemos cobertura Global incluyendo teléfonos de destino en barcos, plataformas marítimas y aeronaves.

¿Con cuánta anticipación debo enviar el listado de teléfonos? Depende de que tan grande es la lista a contactar y el horario en que se hará la campaña. Para la mayoría de los casos 24 horas es mas que suficiente. Para situaciones mas urgentes favor consultar.

Tecnológicamente ¿Qué equipo, infraestructura, hardware, software o personal calificado necesito para poder empezar a trabajar con Target Call? Ninguno. Solamente un listado de teléfonos el cual nos puede enviar por correo electrónico. Este es el único insumo que necesitamos de su parte para trabajar.

Los datos de mi empresa son estrictamente confidenciales. ¿Cómo me garantizan que así permanecerán? La razón de existir de nuestro negocio es la confianza que nuestros clientes depositan en nosotros día a día. Nosotros tratamos dicha confianza con la más alta estima y por ello tenemos un protocolo de confidencialidad y seguridad de la información al cual nos apegamos totalmente.

¿Quienes son sus clientes? qué referencias pueden darme ellos?

Nuestros clientes son empresas de nivel corporativo global, regional o local. Por nuestro protocolo de confidencialidad y seguridad de la información no estamos autorizados a divulgar sus nombres para explotarlos comercialmente en nuestro beneficio. Sin embargo, podemos solicitar a algunos de ellos, según se estime conveniente, que emitan por escrito una carta de recomendación de nuestros servicios.

¿Cómo puedo cerciorarme de que la facturación de Target Call es fidedigna? Sencillamente, en el listado de teléfonos que nos envía, puede intercalar algunos teléfonos que solo usted conoce (testers), nuestro servicio les llamará y sea cual sea el evento (contestado/no contestado) este reflejara con precisión en su facturación.

Los datos de teléfonos de mis clientes no tienen un formato definido, contienen espacios, comas, puntos, guiones entre otros caracteres y aún textos. ¿Target Call limpiará y acondicionará los datos para ser usados en su plataforma? Si, este servicio tiene un costo adicional, consulte con nuestro personal de ventas. Los precios de nuestros servicios no reflejan el costo inherente que implica la limpieza de datos.

¿Qué volumen de llamadas pueden generar por día? La cantidad de llamadas que se pueden generar por día depende de muchos factores como la duración del mensaje, el horario de difusión, etc. Típicamente estamos en capacidad de generar 1 millón de llamadas de 30 segundos/día. Volúmenes mayores se pueden procesar previo aviso por parte del cliente.

¿Cómo se factura el servicio? Facturamos únicamente llamadas contestadas independientemente de su duración y sin importar si fueron contestadas por personas o por contestadoras automáticas, esto porque en el mundo de la telefonía cuando se contesta una llamada siempre hay un cargo.

¿Cuál es el volumen mínimo de llamadas por día? En realidad no tenemos un volumen mínimo, sin embargo cuando una campaña tiene menos de 1000 llamadas contestadas se cobra un cargo (fee) por creación y monitoreo de campaña. Alternativamente, usted puede disparar la generación de llamadas enviando un correo electrónico a un buzón que previamente hemos configurado a la necesidad de su proceso de negocio.

¿Qué garantía tengo de la permanencia y prestación del servicio? Todos nuestros equipos y sistemas tienen replicación. Un daño o falla técnica puede darse en cualquier servicio, nuestro compromiso es resolverlo a la mayor brevedad posible. Si el evento de una falla sucede durante la ejecución de una campaña, se le comunicará a nuestro cliente para que pueda decidir entre reprogramar la campaña o detenerla. Toda llamada contestada antes del evento será facturada normalmente.

¿Qué formas de pago aceptan? Aceptamos tarjetas de crédito, transferencia bancaria internacional, depósito bancario y Paypal.

¿Qué me garantiza que los precios no van a cambiar entre el momento en que cotizo y el día en que utilizo los servicios? Los precios de los servicios no cambian con frecuencia. Cualquier cambio de precios se comunicará a los clientes de forma diligente. Para tener completa certeza le sugerimos solicitar una Factura Proforma la cual tiene condiciones comerciales con respaldo y validez legal plena.

INFORMACIÓN DE LA EMPRESA

1. Datos básicos de la empresa:

Nombre Comercial: Target Call

Nombre legal: Target Call Global S.A

Actividad que desarrolla:

Tercerización de procesos de negocio.

Año de fundación: 2007

Mercado que atiende: Empresas de nivel corporativo local, regional y global.

2. Datos financieros:

Nivel de endeudamiento: 0

Mercados que ataca: Empresas de servicios masivos cuya gestión implique mantener clientes 1-1.

3. Perfil de sus colaboradores:

Iniciativa, flexibilidad de pensamiento y acción, alto enfoque al logro, capacidad de asumir retos y creatividad.

Edad promedio: 44 años

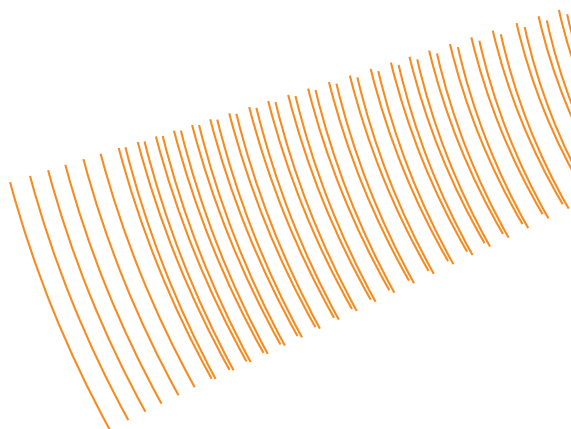
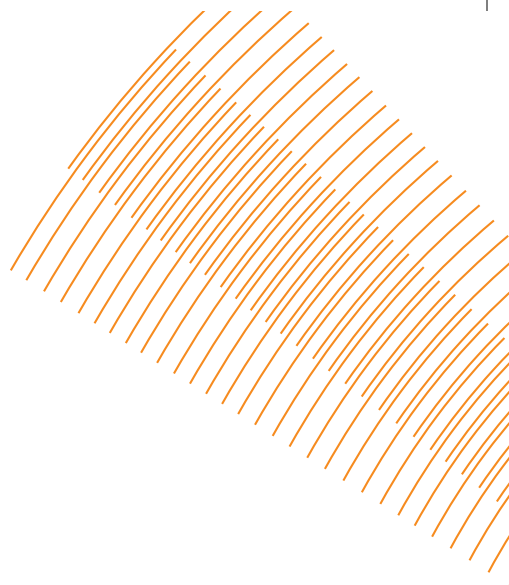
USA y Canadá
Target Global, LLC
2711 Centerville Road, Suite 400
Wilmington, DE 19808, USA
Teléfono: +1 877-446-7187
E-Mail: info@targetcall.net

UK
Target Global Europe LTD
1 Northumberland Avenue
Trafalgar Square
London, UK, England WC2N 5BW
Teléfono: + 44 203 5190917
E-Mail: info@targetcall.net

Latinoamérica

Costa Rica
Target Call Global S.A.
Calle 9 Avenida 11 Edificio Iguazú
Primer Piso
Teléfono: + 506 4000-1062
Fax: + 506 2261-0940
E-Mail: info@targetcall.net

Colombia
Target Call Global S.A.
Calle 49 DD No. 85-05, Medellín
Número de Acceso: +57 1-3814952
Email: info@targetcall.net



Target Call 2012. Todos los Derechos Reservados
www.targetcall.net