

#1 in telemarketing & call center

DIALREC
no advertising

SERVICES INTRODUCTION
Inbound call center



1

*DialRec là thương hiệu
Telemarketing & Call center
chuyên nghiệp hàng đầu ở Việt
Nam . Với những giá trị mới,
DialRec mang tới cho doanh
nghiệp dịch vụ chăm sóc và
tìm kiếm khách hàng hiệu quả*



2

DỊCH VỤ CUNG CẤP

DialRec Call center có 2 hình thức dịch vụ chính:

- **Inbound service:** là hình thức **nhận các cuộc gọi** của khách hàng nhằm mục đích: chăm sóc, hỗ trợ, cung cấp thông tin (*Ví dụ điển hình là các trung tâm chăm sóc khách hàng của Viet-
tel, Mobifone...*).

- **Outbound service:** là hình thức sử dụng điện thoại để **gọi ra ngoài** cho các đối tượng tiềm năng nhằm tìm kiếm, chăm sóc khách hàng hay khảo sát thị trường...

Dịch vụ Inbound

1. Phone receptionist (Nhân viên trực điện thoại)

Bạn cần tiết kiệm chi phí nhân công. Tại sao phải thuê một nhân viên nữ trực điện thoại trong khi chúng tôi có thể giúp bạn có ngay:

+ Một nữ nhân viên trực điện thoại chuyên nghiệp có khả năng giao tiếp bằng nhiều ngôn ngữ khác nhau.

+ Tổng đài hiện đại cho phép tự động trả lời, tự động nhận diện khách hàng cũ, chuyển máy cho bạn dù bạn đang ở đâu, ghi âm toàn bộ cuộc gọi theo yêu cầu v.v...

Chi phí cực rẻ (30-40\$/tháng - chi tiết vui lòng tham khảo tài liệu giới thiệu riêng của dịch vụ này)

2. Customer service (Trung tâm chăm sóc và giải đáp thắc mắc khách hàng)

Bạn có rất nhiều khách hàng và không có điều kiện để trả lời muôn vàn những thắc mắc của họ. Chúng tôi cho thuê điện thoại viên với số lượng lớn cùng với hệ thống tổng đài hiện đại để làm việc đó thay bạn 24/24.

3. Technical support (Trung tâm hỗ trợ kỹ thuật từ xa)

Bạn đau đầu vì có quá nhiều khách hàng cần hỗ trợ kỹ thuật. Hãy chuyển giao công nghệ cho chúng tôi để các điện thoại viên chuyên nghiệp có thể giúp bạn chăm sóc và hỗ trợ khách hàng tốt hơn.

4. Ticket booking (Tổng đài đặt vé, nhắc khởi hành)

Bạn là công ty vận tải và không muốn bỏ lỡ bất kỳ khách hàng nào. Hãy cho họ một số điện thoại duy nhất và chúng tôi với đội ngũ chuyên nghiệp cùng hệ thống phần mềm hiện đại sẽ giúp bạn nhận đặt vé, nhắc giờ khởi hành (qua thoại hay qua SMS) cho tất cả khách hàng trên toàn quốc. Bạn sẽ chuyên nghiệp và tiết kiệm chi phí hơn.

Dịch vụ Outbound

1. Telesales (tìm kiếm khách hàng và bán hàng)

Là dịch vụ sử dụng định kỳ để gọi điện đến từng đối tượng mục tiêu chào bán các sản phẩm, dịch vụ theo một kịch bản định trước.

Telesales còn được sử dụng trong các chiến dịch đưa sản phẩm mới vào thị trường và mở rộng mạng lưới phân phối.

2. Event Broadcasting (truyền thông cho các chiến dịch, sự kiện)

Dịch vụ dùng điện thoại khuếch trương và truyền thông nhanh chóng đến các đối tượng cụ thể về các sự kiện: Khuyến mãi, giảm giá, Hội nghị, triển lãm (gọi để giới thiệu, đặt chỗ, nhắc hẹn)...

3. Customer care / Telephone survey (Thăm dò hay chăm sóc khách hàng chủ động)

Dịch vụ thực hiện các cuộc gọi đến đối tượng khách hàng cũ để chăm sóc, thăm hỏi, xây dựng mối quan hệ, đôi khi là giới thiệu về sản phẩm mới, những chiến dịch ưu đãi. Mục đích là thăm dò, lấy ý kiến khách hàng, mở rộng doanh số bán hàng.

3

Dịch vụ khác

1. Insourcing (Dịch vụ điện thoại viên tại chỗ)

Bạn cần điện thoại viên làm việc tại văn phòng của bạn với số lượng lớn nhưng không muốn tốn nhiều công sức cho tuyển dụng, đào tạo cũng như quản lý. Chúng tôi cho thuê nhân lực làm tại chỗ với số lượng và chất lượng luôn luôn đảm bảo 100%.

2. Recruiting & Training (Tuyển dụng và đào tạo điện thoại viên)

Bạn cần bổ sung điện thoại viên với số lượng lớn và chất lượng phải được đảm bảo. Hãy để Dial-Rec giúp bạn tuyển dụng và đào tạo nhân lực trong thời gian nhanh nhất.

4

Dịch vụ gia tăng

1. Fax, Email, SMS

Sau mỗi cuộc gọi, tùy tình huống, đối tượng có thể yêu cầu nhận được thông tin thêm, chi tiết hơn về sản phẩm và dịch vụ của doanh nghiệp. Đây chắc chắn là khách hàng tiềm năng.

DialRec không chỉ dừng lại ở việc nhận cuộc gọi mà còn có thể thay bạn thực hiện các công việc gửi Fax, Email, SMS giới thiệu về sản phẩm, dịch vụ. Mọi tiến trình đều được thực hiện tự động, ngay sau khi điện thoại viên cúp máy, nhờ vào một phần mềm chuyên dụng. Nội dung được truyền tải sẽ rất chuyên nghiệp và ấn tượng với khách hàng.

2. VoIP (điện thoại Internet)

Để gọi và nhận cuộc gọi từ các đối tượng ở xa (liên tỉnh, quốc tế), DialRec có thể thực hiện thay bạn với chi phí gần như không đổi. Đó là nhờ hệ thống điện thoại Internet (VoIP).

3. CRM Management (quản lý quan hệ khách hàng)

Bạn chưa có CRM hoặc đã có và cần tích hợp với call center của DialRec để quản lý quan hệ khách hàng tập trung và đồng bộ hơn. Hệ thống của chúng tôi là hệ thống tự xây dựng và rất khả mở, sẵn sàng tích hợp với bất kỳ CRM sẵn có nào.

KHÁCH HÀNG CỦA DỊCH VỤ

1. Phone receptionist (Nhân viên trực điện thoại): Tất cả các công ty, cần đảm bảo hình ảnh chuyên nghiệp trong mắt khách hàng mà không muốn tốn nhiều chi phí thuê tiếp tân trực điện thoại.

2. Customer service / Technical support: Các doanh nghiệp có số lượng khách hàng hàng lớn, cần trả lời điện thoại liên tục 24/24 ...

3. Ticket booking: Các hãng vận tải, hàng không và xe khách liên tỉnh ...

4. Telesales: Ngân hàng, bảo hiểm, tài chính, giáo dục và hầu hết các loại hình doanh nghiệp khác muốn tìm kiếm khách hàng qua điện thoại.

5. Event Broadcasting: các trung tâm đào tạo, tổ chức sự kiện, hội nghị, chương trình khuyến mãi, tiếp cận thị trường với sản phẩm mới ...

6. Customer care / Telephone survey (Chăm sóc khách hàng chủ động): Công ty hàng tiêu dùng, rượu bia, thuốc lá và thời trang cao cấp ...

LỢI ÍCH CỦA DỊCH VỤ

Là một công ty gia công (outsource) hoạt động chăm sóc khách hàng, DialRec giúp các doanh nghiệp tối ưu chi phí, thời gian và công sức; đồng thời nâng cao hiệu quả, tính chuyên nghiệp với các nữ điện thoại viên được đào tạo bài bản và hệ thống tổng đài mạnh mẽ.

Không tốn chi phí đầu tư ban đầu

Để đầu tư một call center chuyên nghiệp, bạn cần trang bị nhiều cơ sở hạ tầng, bao gồm bàn ghế, máy móc, điện thoại, tổng đài ... Chi phí bỏ ra có thể lên đến hàng trăm triệu đồng. Với DialRec, bạn sẽ có ngay tất cả với chi phí đầu tư bằng 0.

Không tuyển dụng, đào tạo và quản lý

Muốn có được đội ngũ tốt, bạn phải tuyển nhiều nhân viên mới, rồi phải qua đào tạo và sàng lọc để giữ lại những đối tượng tốt nhất. Chưa hết, chi phí hàng tháng bỏ ra cho công tác quản lý là không nhỏ. Rủi ro là tiềm ẩn và không thể đo đếm hết. Hãy để chuyện này cho chúng tôi!

Số lượng và chất lượng cuộc gọi gia tăng

Nhân viên của DialRec được đào tạo chỉ để nghe và gọi điện thoại. Chính vì thế, số lượng và chất lượng cuộc gọi luôn được giữ ở mức cao nhất.

5

Tổng đài hiện đại với nhiều tính năng hỗ trợ hấp dẫn

Để phục vụ cho nhiều khách hàng, chúng tôi đã đầu tư hệ thống tổng đài hiện đại với nhiều tính năng mà tổng đài thông thường không có được:

- + Tự động gọi và trả lời.
- + Tự động nhận diện khách hàng cũ.
- + Cho phép chuyển máy dù bạn đang ở đâu.
- + Ghi âm và lưu trữ toàn bộ kết quả cuộc gọi

Kiểm soát 100% công việc nhờ hệ thống báo cáo trực tuyến

DialRec biết bạn có nhiều lo lắng khi thuê bên ngoài (outsourcing) vì vậy chúng tôi có sẵn hệ thống phần mềm cho phép bạn truy cập ở bất kỳ đâu vào bất kỳ lúc nào để nghe lại file ghi âm và giám sát hoạt động của các điện thoại viên từ xa.

Và chỉ thuê khi cần

Trong kinh doanh, bạn có thể thay đổi chiến lược rất nhanh. Chúng tôi giúp bạn có ngay cái bạn cần cũng như ngừng bất kỳ lúc nào bạn muốn.

7

BẢNG GIÁ DỊCH VỤ

Dưới đây là bảng giá tham khảo cho từng loại hình dịch vụ. Tùy theo nhu cầu khác nhau mà DialRec sẽ có chính sách giá ưu đãi cho từng khách hàng. Để biết thêm chi tiết, vui lòng liên hệ trực tiếp với phòng kinh doanh.

Nhóm dịch vụ	Dịch vụ	Hình thức tính	Giá (VNĐ)	Ghi chú
Outsource Inbound call center	Phone receptionist	Thuê bao tháng	500.000đ / tháng (nói tiếng Việt)	Tùy theo ngôn ngữ giá sẽ thay đổi
	Customer service	Giờ công Vị trí	20.000đ/h 9.000.000đ/tháng(7h00-22h00)	
	Technical Support	Giờ công Vị trí	30.000đ/h 13.500.000đ/tháng(7h00-22h00)	
	Ticket booking	Giờ công Vị trí	20.000đ/h 14.500.000đ/tháng (24h/24h)	
Outsource Outbound call center	Telesales	Thời gian ghi âm cuộc gọi	110.000đ/giờ (gọi nội hạt) 180.000đ/giờ (gọi di động)	Tính từ lúc khách hàng bắt máy
		Trọn gói	250USD-450USD/điện thoại viên	Cam kết tỉ lệ thành công
	Event broadcasting / Customer care / Telephone survey	Thời gian ghi âm cuộc gọi	100.000đ/giờ (gọi nội hạt) 170.000đ/giờ (gọi di động)	Tính từ lúc khách hàng bắt máy
Insourcing		Đầu người	3.200.000đ/người	Ngày làm 8h
Recruiting & Training		Đầu người	Tùy theo nhu cầu	

DIALREC = Dial & Record (gọi & ghi âm)

WHO WE ARE

Ngành nghề	: Call center, Telemarketing ...
Thành lập	: 2006
Nhân lực	: 100 người
Trụ sở	: 43/4 Cộng Hòa, P.4, Q. Tân Bình, Tp. Hồ Chí Minh, Việt Nam
GPĐKKD	: 4103004691
Mã số thuế	: 0304325602

“ *Mục tiêu của DialRec là trở thành những nhân viên thực sự của bạn. Đó là điều mà chúng tôi tin rằng ở Việt Nam, chúng tôi là chuyên nghiệp nhất* ”

Chúng tôi làm điều đó như thế nào?

Chuyên nghiệp

Từng sản phẩm chúng tôi làm ra, dù phần mềm để phục vụ bạn hay cuộc gọi để phục vụ khách hàng của bạn, tất cả đều phải chuyên nghiệp. Chuyên nghiệp vì bạn và vì chúng tôi.

Tin cậy

Sự tin cậy của bạn là lý do mà hệ thống quản lý chất lượng phải ra đời. Ứng dụng công nghệ là nhỏ nhưng sự tin cậy của bạn mới là phần thưởng lớn nhất. Chúng tôi nỗ lực tất cả vì điều đó.

Mềm dẻo

Mỗi chiến dịch là kết quả của một tổ hợp của các tiêu chí mà bạn tự do lựa chọn. Với hàng loạt tiêu chí được đưa ra, chúng tôi luôn giúp bạn có thể thoải mái xác định cho mình giải pháp phù hợp nhất.

Không ngừng đổi mới

Ý thức được sự tồn tại và phát triển là không ngừng thay đổi, DialRec luôn tìm cho mình nhiều phương thức mới để thực hiện công việc và đem lại cho khách hàng nhiều giá trị hơn.

Addr: 43/4 Cong Hoa st, Ward 4, Tan Binh district, Ho Chi Minh city

Tel: (84-4) 2966 766 - 2966 755 - 2966 744 - **Fax:** (84-8) 2966 733

Email: info@dialrec.com

Website: www.dialrec.com