

Relacionamento com o Cliente

Soluções integradas e sob medida de acordo com as necessidades específicas do seu negócio.



Jaqueline R. Camargo
Atendente Algar Tecnologia

Algar Tecnologia.
É como uma boa relação de amigos.
Só que ao invés de dar conselhos, criamos
soluções para os desafios dos seus negócios.

Em um mercado direcionado para o cliente, o sucesso de toda organização depende de sua habilidade em focar exclusivamente no seu core business, sem perder o controle nos processos e oferecendo o que há de mais moderno e próximo no que diz respeito a relacionamento com clientes.

Com a Algar Tecnologia sua empresa ganha mais que serviços de alta qualidade. Ganha um parceiro de confiança para simplificar e agilizar processos, minimizar riscos e trazer melhorias contínuas em Relacionamento com o Cliente, contribuindo para o desenvolvimento dos seus negócios como verdadeiros Criadores de Soluções.

Conhecimento, experiência e soluções adequadas ao contexto do seu negócio.

A nossa expertise em grandes projetos e a experiência de mais de uma década em grandes operações nos possibilitam entender com profundidade o dia a dia da sua empresa e oferecer soluções personalizadas de acordo com as necessidades dos seus negócios.

ATENDIMENTO AO CLIENTE

- ▶ SAC
- ▶ SAC Presencial
- ▶ SAC Web

TELEVENDAS

- ▶ Ativo
- ▶ Receptivo

GESTÃO DA EXPERIÊNCIA DO CLIENTE

- ▶ Auditoria
- ▶ Monitoria
- ▶ Pesquisa
- ▶ Cliente Oculto
- ▶ Dashboard de Negócio
- ▶ Planejamento de Redes Sociais
- ▶ Monitoramento de Redes Sociais

GESTÃO DE RISCO DE CRÉDITO

- ▶ Aquisição de Clientes
- ▶ Gestão da Carteira de Crédito
- ▶ Recuperação de Crédito
- ▶ Prevenção de Fraudes

INFRAESTRUTURA DO CONTACT CENTER

- ▶ Infraestrutura de PA

Uma empresa feita de pessoas. Gente que valoriza a confiança e o relacionamento próximo, capaz de ir além das suas expectativas e prestar serviços baseados nas melhores práticas do mercado.

Uma equipe de Criadores de Soluções pronta para transformar o relacionamento com o cliente da sua empresa, otimizando os processos e gerenciando experiências tanto no Contact Center quanto na web.

As melhores técnicas em gestão de pessoas.

A Algar Tecnologia é uma das melhores empresas para trabalhar no Brasil* e esse reconhecimento é fruto da valorização e investimento em nossos talentos.

Quem está conosco sabe e reconhece o respeito, comprometimento e as oportunidades que nossos associados têm. Aqui cada colaborador é chamado de associado, e juntos construímos o sucesso de cada um de nossos clientes.

Seu cliente em primeiro lugar.

Um dos pilares que ampara as nossas soluções é o espírito de servir. Em nossa essência está a busca pela excelência e satisfação de clientes em todos os contatos. Para que esta relação permaneça em níveis elevados, investimos continuamente em seleção, capacitação e motivação de nossos talentos.

Soluções únicas e customizadas.

Expertise em grandes projetos, capacidade técnica e flexibilidade para avaliar, detalhar e oferecer soluções sob medida para as necessidades específicas de relacionamento com o cliente da sua empresa.

Otimização de recursos e foco nos seus negócios.

Garantia da melhor relação custo x benefício por meio da otimização de custos operacionais e ganhos de performance junto ao cliente.

* Melhores empresas para trabalhar em TI e Telecom 2011 – Great Place to Work – Revista Computerworld.

Diferenciais que fazem da Algar Tecnologia a parceria certa para o seu negócio.



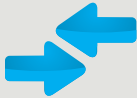
Pessoas

- Relacionamento próximo, transparente e ágil.
- Gestão de pessoas alinhada a constantes processos de qualificação e capacitação.
- Profissionais certificados, altamente capacitados e com expertise em grandes projetos.
- Proximidade e fácil acesso do cliente aos diversos níveis da empresa.
- Maior índice de retenção de profissionais do mercado.
- Especialista em mapeamento, melhoria contínua e redesenho de processos.
- Políticas de formação e retenção de talentos, em todos os níveis.
- Profissionais altamente motivados, comprometidos com resultados além das expectativas.



Confiabilidade

- Cases de sucesso em várias áreas de atuação.
- Garantia dos níveis de serviços contratados.
- Operações certificadas: Selo Probare de Ética, ISO 9001, ISO 27000.
- Níveis de satisfação de clientes atuais acima da média de mercado.



Eficiência

- Pioneira em utilizar processos e tecnologia como diferencial do negócio, implementados com foco em minimizar riscos de perda de qualidade de serviço.
- Experiência em migração de operações de grande porte, aliada a metodologia de projeto e processos.
- Garantia da gestão do conhecimento por meio de metodologias certificadas.
- Infraestrutura moderna, construída para abrigar operações com tecnologias avançadas.
- Ferramentas de gestão da operação possibilitam o acompanhamento online de indicadores de performance.
- Garantia de evolução tecnológica e acesso às mais atualizadas ferramentas de gestão para operações de relacionamento com o cliente.



Flexibilidade

- Modelos de ofertas on-demand.
- Foco do cliente.
- Flexibilidade em adequar operações e processos às necessidades de cada negócio.



Solidez

- Grupo brasileiro com mais de 50 anos de mercado.
- Capacidade de investimento e gestão.



Acesse algartecnologia.com.br e agende uma visita com um consultor especialista.