

10. VENTA TELEFÓNICA CRUZADA (CROSS-SELLING)

En Logikaline somos conocedores de que una llamada entrante puede ser una oportunidad de venta. Es posible dar un valor añadido a la atención telefónica que se está dando, convirtiendo una llamada informativa, de consulta o incluso una reclamación en una venta o contratación potencial. La venta cruzada permite convertir cualquier tipo de llamada en una venta directa o una cita comercial, aumentando de esta forma la probabilidad de retención de clientes, al contratar más servicios de la misma empresa. La ecuación es muy simple: a mayor número de servicios contratados, mayor probabilidad de permanencia. Siendo conscientes de ello, contamos con un equipo profesional experimentado, que puede dar ese valor adicional a una llamada.

VENTAJAS:

- Posibilidad de convertir la atención al cliente en una herramienta comercial más.
- Aumentar la retención de clientes, haciéndoles usuarios de un mayor número de servicios contratados.
- Contar con equipos experimentados en atención al cliente, que además tienen formación comercial.

RESULTADOS:

- Resultados muy satisfactorios en la contratación de tarjetas.
- Resolución de incidencias de usuarios con un nivel óptimo de atención.
- Fidelización de clientes.

CASO PRÁCTICO:

Cliente: Franquicia de tiendas de electrodomésticos.

Demanda: Necesidad de gestionar una campaña comercial de fidelización de clientes a través de la contratación de tarjetas de crédito, utilizando para ello los canales de atención al cliente.

Planteamiento: Establecer una plataforma de recepción de llamadas en nuestro Call Center de Abaltzisketa, asignando para tal fin un equipo especializado en venta cruzada.

