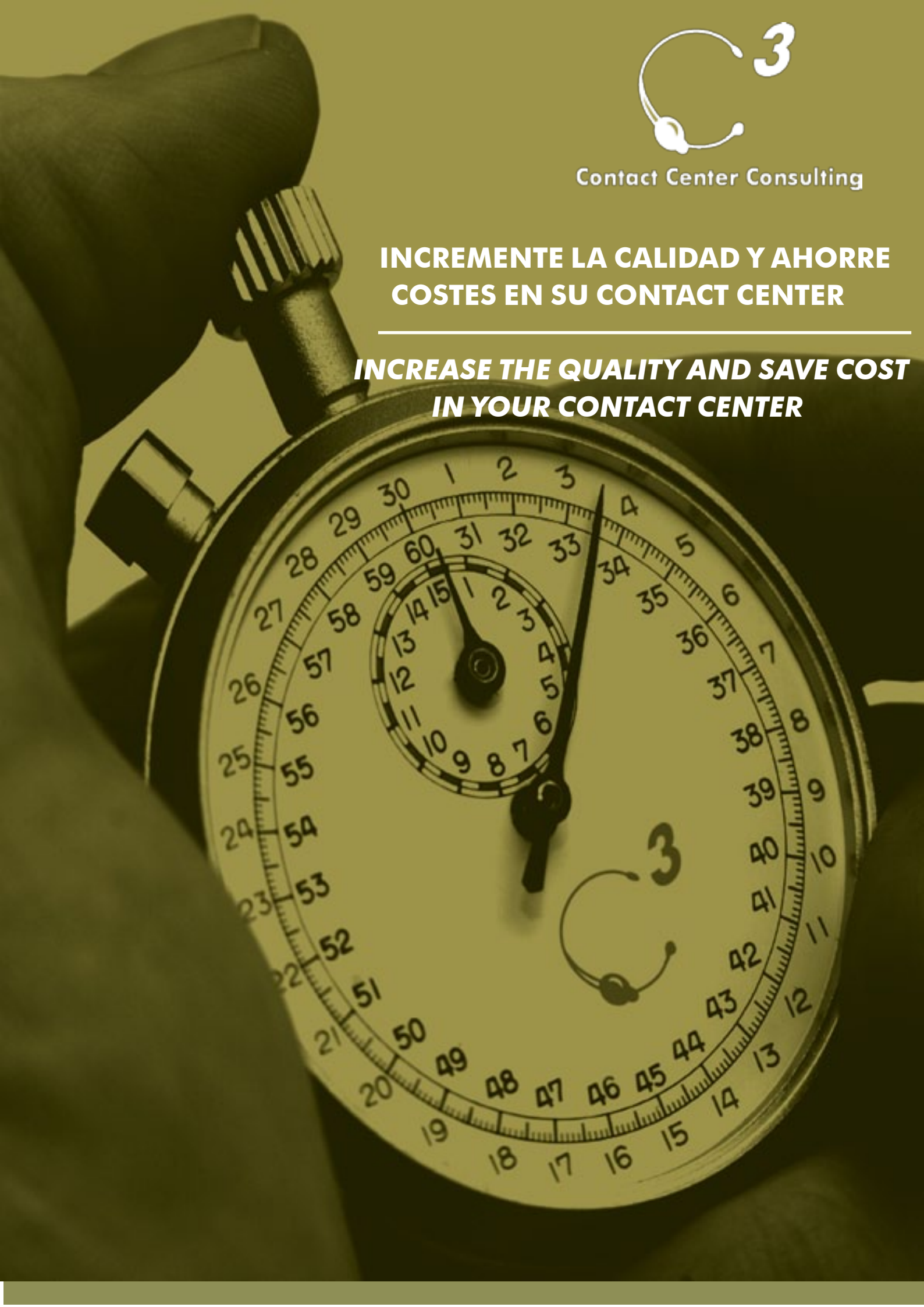




Contact Center Consulting

**INCREMENTE LA CALIDAD Y AHORRE
COSTES EN SU CONTACT CENTER**

***INCREASE THE QUALITY AND SAVE COST
IN YOUR CONTACT CENTER***



La Empresa

The Company

**Reducimos los
costes de su Contact
Center**

Soluciones para
aumentar la calidad y
la productividad

**We reduce your
Contact Center cost
Solutions to increase
the quality and the
productivity**





C3 LA FÓRMULA PARA SU CONTACT CENTER

Contact Center Consulting es una consultoría especializada, creada para optimizar los recursos técnicos y humanos de su Contact Center, adecuándolos a las necesidades de su organización. Todo ello desde una perspectiva de calidad y rentabilidad.

ESTÁNDAR_C3 PRIMER CERTIFICADO DE CALIDAD EN ATENCIÓN TELEFÓNICA

La empresa Applus+ otorgó al Estándar_C3, metodología propia creada por el departamento de I+D+i de Contact Center Consulting, el primer certificado español de calidad de atención telefónica

NUESTROS SERVICIOS

Podemos asesorarle en los siguientes ámbitos:

- Audit Call Center
- Estándar_C3 - Control de calidad
- Formación personalizada
- Selección de personal
- Sistema CTC

ALCANCE INTERNACIONAL

C3- Contact Center Consulting implanta sus servicios de consultoría en cualquier idioma de la UE, evaluando y formando agentes multilingües a nivel europeo.

C3 THE FORMULA FOR YOUR CONTACT CENTER

Contact Center Consulting is a specialized consultancy, created to optimize technical and human resources for its Contact Center, and adapt them to the necessities of its company. All from a quality and profitable perspective.

STANDARD_C3 FIRST CERTIFICATE OF QUALITY IN TELEPHONE ATTENTION

The Applus+ company gave Standard_C3, the first Spanish certificate in quality of telephone attention, a methodology created by the department of I+D+i of Contact Center Consulting.

OUR SERVICES

We can advise you in the following scopes:

- Audit Call Center
- Standard_C3 - Quality Control
- High level Training
- Recruitment
- CTC System (quality Training)

INTERNATIONAL SCOPE

C3- Contact Center Consulting provides its consulting services in any language of the EU, evaluating and training to multilingual agents at European level.

Aumentamos la eficiencia mediante la optimización de los recursos

We increase the efficiency through the optimization of the resources

Ofrecemos soluciones para aumentar la rentabilidad

We offer solutions to increase the profitability

Audit Call Center

Audit Call Center

¿Qué es un buen servicio? ¿Cómo puedo proveerlo? ¿Cómo se puede mejorar?

Con Audit Call Center te ayudamos a responder estas preguntas

What is a good service? How can I provide it? How can we do it better?

With Audit call Center we can help you answer these questions





En la actualidad, los Contact Center se están convirtiendo en un centro de negocios muy importante y de ahí la necesidad de controlar su rentabilidad para la empresa.

Mediante Audit Contact Center, un proceso de evaluación y perfeccionamiento desarrollado por C3 - Contact Center Consulting, obtendrá un informe exhaustivo de la situación actual de su contact center con recomendaciones (técnicas, organizativas y humanas) y el establecimiento de un plan conjunto para conseguir los objetivos.

Esto le permitirá incrementar la productividad y la calidad de los agentes a través de la optimización de los recursos y ajustar los costes de su Contact Center. En C3 le ayudaremos a implementar este plan de forma sencilla y estructurada.

Los factores evaluados son:

- Técnicos
- Organizativos
- Ergonómicos
- Humanos

En este proceso, se evalúan actividades como:

- Customer service (back office, front office)
- Servicios de emisión
- Help desk
- Atención de reclamaciones
- Equipos de televenta
- Banca telefónica y seguros
- Captación y seguimiento de clientes
- Departamento comercial
- Toma de pedidos



In the present, the Contact Center is becoming a very important center of business and for this reason the necessity to control their profitability for the company.

By means of Audit Contact Center, a process of evaluation and improvement developed by C3-Contact Center Consulting, you will have an exhaustive report of the present situation of the contact center with recommendations (technical, organizational and human) and the implementation of a joint plan to achieve your purpose.

This will allow you to increase the productivity and the quality of the agents by means optimizing the resources to fit the costs of your Contact Center. In C3 we will help you to implement this plan in a simple and structured way.

The evaluated factors are:

- Technical
- Organizational
- Ergonomic
- Human resources

In this process, we evaluated activities such:

- Customer service (back office, front office)
- Outbond services
- Help desk
- Management claims
- Telesales teams
- Telephone banking and Insurance
- Gaining and monitoring customer
- Commercial department
- Taking orders

Revalorización de su empresa a través de la valoración de su cliente

Revaluation of your company by means of increasing the value of your costumers

Aumentamos la productividad

We increase the productivity

Estándar_C3 Control de Calidad

Standard_C3 Quality Control

Estándar_C3: Primer certificado español de calidad en atención telefónica otorgado por Applus+

La empresa Applus+ ha certificado el Estándar_C3, la metodología propia de Control de Calidad de Contact Center Consulting, como un sistema de evaluación de la calidad para los servicios de Contact Center.

Una metodología que garantiza altos estándares de calidad en el servicio. Además, un estándar para las empresas proveedoras de servicios de Contact Center y su implementación integral asegura la excelencia en el desempeño de las operaciones (calidad y servicio), la satisfacción de los clientes finales y una importante eficiencia en los procesos.

Standard_C3: First Spanish certificate of quality in telephone attention granted by Applus+

The Applus+ company has certified the Standard_C3, the own Quality Control methodology of Contact Center Consulting, as a system of quality evaluation for the Contact Center services.

A methodology that guarantees high standard of quality in the service. In addition, it conforms a standard for the companies suppliers of contact center services and its implementation assures the excellence in operations performance (quality and service), the customers satisfaction and an important efficiency in the processes.





AUMENTE LA CALIDAD DEL SERVICIO OFRECIDO POR SU CONTACT CENTER

Contact Center Consulting le ayuda a ahorrar dinero en su Contact Center mediante el Estándar_C3. Al aumentar la calidad del servicio se incrementa la productividad de los agentes.

Se realizan Controles de Calidad periódicos para evaluar el cumplimiento de los parámetros del Estándar_C3. Actualmente analizamos 22 variables, totalmente personalizables, para garantizarle una calidad óptima que se adapte totalmente a su centro de llamadas.

Para la evaluación de las variables que hemos mencionado, C3 -Contact Center Consulting dispone de un exclusivo software de calidad, creado específicamente por nuestro departamento de I+D+i, que le permite cubrir las necesidades específicas de calidad de cada Call Center, así como realizar evaluaciones de forma ágil y estandarizada.

A partir de la evaluación se presenta un informe mensual, hecho por profesionales altamente cualificados, que muestra la situación actual de su centro de llamadas, y hace diversas propuestas de medidas correctoras, en caso que sea necesario:

- Formación específica.
- Coaching personal.
- Reuniones personalizadas.
- Estudio de Satisfacción Laboral.

INCREASES THE QUALITY OF THE SERVICE OFFERED BY YOUR CONTACT CENTER

Contact Center Consulting helps you to save money in your contact center thanks to the Standard_C3. When the quality of the service increases, the productivity of the agents increases too.

Periodic quality controls are done to evaluate the fulfilment of the parameters of the Standard_C3. At the moment we analyze 22 totally customizable variables to guarantee an optimal quality and adapts them to its Call Center

For the evaluation of the variables that we have mentioned, C3 -Contact Center Consulting has exclusive quality software, created specifically by our I+D+i department, to satisfy the specific needs with quality of each Call Center, as well as to do quickly and standardized evaluations.

From the evaluation, we present a monthly report, done by highly qualified professionals, that shows the present situation of the Call Center, and makes proposals of corrections measures, in case it is necessary:

- Specific training.
- Personal Coaching.
- Customized meetings.
- Study of Labour Satisfaction.

La excelencia en atención telefónica

Excellence in telephone attention

Ahorre dinero con un aumento de la calidad

Save money with the increase of the quality



Formación especializada

Specialized training

**Mejore la
productividad y la
efectividad**
Formación adaptada a
sus necesidades

**Improving the
productivity and the
effectivity:**
Customizable training
for your necessities





La continua formación del personal del Call Center es esencial. Si el personal no tiene las características necesarias para realizar las gestiones requeridas, no podrá ofrecer una buena imagen de la empresa.

C3 imparte cursos a medida, tanto para servicios de atención básica, como para agentes telefónicos especializados y coordinadores y supervisores de Contact Center.

En todos los casos se les facilita también las herramientas más adecuadas de control y gestión del Contact Center. Los cursos se imparten tanto en sus propias instalaciones como en las del cliente

En estos cursos se incide en temas como:

- Gestión de reclamaciones
- Carencias en la argumentación y cierre de reclamaciones
- Técnicas de venta telefónica
- Falta de efectividad en la gestión de impagos
- Orientación adecuada a las peticiones específicas de particulares
- Actitud de orientación al cliente
- Conciencia de los aspectos que mejoran la calidad en la atención telefónica
- Trato de incidencias
- Gestión de equipos
- Coaching personalizado
- Gestión del cliente interno
- Preparación campañas de emisión

The continuous training of the Call Center staff is critical. If the staff does not have the required characteristics to manage the calls, they will not be able to offer a good image of the company

C3 distributes specific courses, for basic attention services, like for specialized telephone agents and contact center supervisors and coordinators.

In all cases we also offer the most adequate control and management tools for the contact center. The courses are taken in their own facilities as in those of the customers.

In these courses the subjects are like:

- Management of claims
- Deficiencies in claims treatment
- Techniques of telephone sale
- Lack of effectiveness in the management of unpaid debts
- Direction adapted to specific requests of individuals
- Attitude of direction to the customers
- Consciousness of the aspects that improve quality in telephone attention
- Treatment of incidences
- Team management
- Customized Coaching
- Internal client management
- Preparation of outbound campaigns

Reduzca los costes de su centro de atención telefónica

Reduces the costs of your telephone center

Mejore la calidad y producción de sus agentes telefónicos

Improves the quality and production of your telephone agents

Sistema CTC

CTC System

**Aumente la
productividad con un
sistema continuo de
calidad y formación**

**Increase the
productivity with a
continuous system of
quality and formation**





Incremente la calidad constantemente

Con el sistema CTC se garantiza y se incrementa la calidad de manera constante. Mediante una metodología propia, que combina formación continua personalizada y control de calidad, usted se asegura que la calidad del servicio sea la más alta. Para aumentar la calidad es importante implementar un sistema de calidad continuo en el tiempo. Al hacerlo periódicamente se obtienen históricos que permiten afinar y focalizar los puntos a mejorar. C3 desarrolla el método CTC consistente en las siguientes fases:

1. En la primera de ellas se realiza un Control de Calidad, a través del Estándar_C3, con el fin de conocer el nivel de calidad en atención telefónica del Call Center al inicio del proyecto.
2. Una vez obtenida la puntuación media del Contact Center, y de cada uno de los agentes, se diseña un plan de training dependiendo de dichos resultados. De esta manera, el training estará totalmente adaptado a las necesidades del Contact Center.
3. Tras un periodo recomendado, no superior a 3 meses, se realizará una segunda medición de la calidad del Contact Center con el fin de observar el impacto de la formación.
4. Una vez finalizada esta segunda medición, y si fuera necesario, se realizaría un coaching personalizado, adaptado a cada uno de los agentes, y cuya duración variaría en función de los resultados obtenidos.



Increases constantly the quality

With the CTC system, the quality is guaranteed and increased in a constant way. With our own methodology, that combines customized continuous training and quality control, you make sure that the quality of the service is the highest. In order to increase the quality, it is important to implement a continuous system of quality. When this is done periodically, we obtain registers that allow us to fine-tune and to focus in the points to improve. C3 develops the CTC methodology consisting of different phases:

1. In the first of them we do a Quality control through the Standard_C3 with the purpose of knowing the quality level in telephone attention of the Call Center in the beginning of the project.
2. Once we obtain the average score, we design a training following these scores. This way, the training will be totally adapted to the needs of the Contact Center.
3. After a recommended period, no superior to 3 months, a second measurement of the quality of the Contact Center will be done, with the purpose of observing the impact of training.
4. Once finalized, and if is necessary a customized coaching is done, adapted to each one of the agents and whose duration would change depends on the obtained results.

Aumento constante de la calidad

Constant increase of the quality

Control de calidad y formación continua. Una fórmula de éxito

Quality Control and Continuous Training. A successful formula

Selección especializada

Specialized Recruitment

**Tener el perfil
adecuado aumenta
la calidad y ahorra
costes**

**Having the right
profile increases the
quality and saves
costs**





Una de las piezas fundamentales de un Contact Center es su personal.

One of the fundamental pieces of a Contact Center is its staff.

Si no se encuentra a la persona con el perfil adecuado, la calidad del servicio baja y los costes del Contact Center aumentan. Es necesario disponer de personal totalmente cualificado, tanto para desempeñar tareas relacionadas con el control y organización del servicio, como para las de gestión telefónica y primera línea de atención al cliente.

If the person with the right profile is not found, the quality of the service is lower and the costs of the Contact Center increase. It is necessary to have qualified personnel, both to carry out tasks related to the control and organization of the service, as well as tasks to telephone management and front line customer service

Por ello, es esencial realizar una adecuada selección de personal en todos los ámbitos del Contact Center y, muy especialmente, en el caso de los agentes telefónicos. Este colectivo, además de tratar directamente con los clientes es, en ocasiones, el único canal de contacto con ellos.

For this reason it is essential to realise a right staff recruitment in all ranges of the contact center and, very especially, in the case of the telephone agents. This group, besides dealing directly with the clients, is, sometimes, the unique channel of contact with them

La división de SELECCIÓN DE PERSONAL de C3-Contact Center Consulting realiza selecciones cualificadas de los diferentes perfiles que componen el equipo de un Contact Center (agentes, supervisores y coordinadores).

The division of PERSONNEL SELECTION of C3-Contact Center Consulting makes qualified selections of the different profiles that make up the equipment of a Contact Center (agents, team leaders and coordinators).

En la selección se tiene en cuenta el perfil que se requiere, dependiendo si es para recepción o es para emisión.

In the selection, we consider the profile required, depending if it is for inbound or for outbound.

Perfiles cualificados:

- Técnicos especialistas
- Banca
- Seguros
- Agentes telefónicos
- Toma de pedidos
- Multilingüe
- Ciencias de la salud
- Informática
- Recobro y gestión de crédito
- Química

Qualified profiles:

- Specialist technicians
- Bank and financial
- Insurances
- Telephone agents
- Order taker
- Multilingual
- Health Sciences specialist
- Computer technician
- Recovery and management of credit
- Chemistry profiles

Encuentre el perfil que busca

Finds the profile that you are looking for

El equipo adecuado aumenta la productividad y ahorra costes

The right staff increases the productivity and saves costs

Mercados

Markets

- Administraciones Públicas
- Alimentación
- Banca
- Editoriales
- Electrónica de consumo
- Ferias
- Formación
- Laboratorios Farmacéuticos
- Mutuas
- Sector Químico
- Sector Sanitario
- Telecomunicaciones
- Urgencias
- Productos de consumo & Servicios
- Seguros
- Transportes

- Public Administrations
- Alimentation
- Bank
- Publishers
- Consumption electronics
- Fairs
- Formation
- Chemical Laboratories
- Mutuals
- Chemical Sector
- Sanitary Sector
- Telecommunications
- Emergencies
- Consumption Products & Services
- Mutual Insurance Company
- Services

Clientes

Customers



Asociaciones

Associations

Visión internacional

C3 -Contact Center Consulting está asociado con importantes firmas del sector de los Call Centers en Europa, cuya principal finalidad es impulsar la calidad en proyectos de Call Center en el ámbito europeo para empresas implantadas en distintos países comunitarios.

C3 -Contact Center Consulting colabora con:



International viewpoint

C3 - Contact Center Consulting is associated with important companies of the European Call Centre industry, which main aim is promoting the quality of European Call Center projects for enterprises located in different EU countries.

C3 - Contact Center Consulting collaborates with:



Línea de Atención Preferente
Tel. 902 32 88 32

Preferent Attention Line
Tel. +34 902 32 88 32

www.contactcenterconsulting.eu



Contact Center Consulting

Barcelona
Edificio "Testa"
Comte d'Urgell, 240 – 250
2a Planta, E08036 Barcelona
Spain

Madrid
Orense, 81
E28020 Madrid
Spain