

DỊCH VỤ CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG





Công ty viễn thông Niềm Tin Việt (NTV) là một trong những công ty hàng đầu về bán hàng và chăm sóc khách hàng qua điện thoại ở TP Hồ Chí Minh. Công ty được thành lập năm 2007 nhằm cải thiện chất lượng và hiệu quả của các dịch vụ liên quan đến nhu cầu thuê ngoài dịch vụ.

Trụ sở chính:

Tầng 5, Tòa nhà EVN
610, Võ Văn Kiệt
Quận 1, TP Hồ Chí Minh
www.niemtinviet.com.vn



Mô tả công ty

- 700 nhân viên
- Các văn phòng dịch vụ call center nằm ở nhiều vị trí thuận lợi trong thành phố bao gồm quận Tân Phú, quận 7, quận 11 và quận 1.
- Nhân viên được đào tạo bài bản và chuyên nghiệp.
- Phương pháp quản lý khoa học.
- Sử dụng các phương tiện kỹ thuật tiên tiến (tổng đài, máy tính, phần mềm ghi âm cuộc gọi, cơ sở dữ liệu...)
- Một trong những công ty có kinh nghiệm nhất trên thị trường hiện nay.



Khách hàng

- Prudential
- Viettel
- Mobifone
- Manulife
- Phu My Hung
- Standard Charter
- Banks
- CMC
- EVN Telecom
- Vinaphone
- Viet Nhat Group
- SCTV



Dịch vụ chính:

- Chăm sóc khách hàng
- Ghi nhận ý kiến khách hàng
- Giới thiệu sản phẩm
- Nhận đơn đặt hàng
- Giải quyết khiếu nại
- Các dịch vụ khác liên quan

CALL CENTER



- Các doanh nghiệp đều cố gắng xây dựng chiến lược chăm sóc tư vấn khách hàng chuyên nghiệp.
- Một phương pháp hiệu quả nhất là thuê ngoài Trung Tâm Chăm Sóc Tư Vấn Khách Hàng chuyên nghiệp, kết nối với khách hàng để duy trì niềm tin, sự trung thành, danh tiếng và lợi nhuận bền vững cho doanh nghiệp.
- NTV nỗ lực và cam kết mang lại cho bạn dịch vụ giải pháp thuê ngoài Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng và Bán Hàng (Call Center).



NTV có thể hỗ trợ dịch vụ:

- Outbound: Bao gồm cung cấp tổng đài, nhân sự, thiết bị máy tính, cơ sở vật chất. Tuyển dụng và huấn luyện, đào tạo nhân viên liên tục để đảm bảo có đủ số nhân lực thường trực.
- Inbound: Đối tác quản lý mọi việc, NTV chỉ cung cấp nhân sự, trả lương và thực hiện các chính sách xã hội liên quan đến nhân sự.

Có nên thuê ngoài Call Center?

Hệ thống giao tiếp với khách hàng đem lại thông tin giá trị giúp hoạch định chiến lược marketing, kinh doanh, đo lường thái độ và hành vi khách hàng với sản phẩm. Nếu tự xây dựng một **call center**, doanh nghiệp sẽ phải thỏa mãn các yếu tố sau:

- Chi phí quản lý nhân sự cao (tuyển dụng, đào tạo, tái cơ cấu...)
- Rủi ro cao trong việc quản lý số lượng lớn nhân sự.
- Không tối ưu hóa được chuyên môn của công ty.
- Chi phí mua sắm trang bị kĩ thuật, mặt bằng cao.



Tại sao nên thuê ngoài Call Center?

Trong khi đó, thuê ngoài sẽ giúp doanh nghiệp giảm thiểu những bất lợi trên, đồng thời có các lợi thế sau:

- Tối ưu hóa năng suất, khả năng chuyên môn
- Giảm thiểu chi phí quản lí
- Tiết kiệm thời gian và nhân lực
- Giảm thiểu thời gian tiếp cận thị trường
- Tập trung vào lợi thế cạnh tranh của công ty.
- Đảm bảo mối quan hệ với khách hàng được duy trì đều đặn và chuyên nghiệp
- Có thể kết hợp với đối tác làm outsource để triển khai các dịch vụ bán hàng chéo và đo lường sự hài lòng của khách đối với sản phẩm dịch vụ của mình.



Tại sao lại chọn NTV?

- Thành công và lợi ích của khách hàng là tiêu chí hàng đầu bởi khi đối tác thành công thì chúng tôi cũng thành công.
- Đội ngũ nhân viên được đào tạo bài bản và có trách nhiệm với công việc. NTV luôn đảm bảo số lượng và chất lượng nhân sự. Chúng tôi luôn có các hoạt động tập huấn trong công ty nhằm phổ biến, cập nhật và tăng cường các kỹ năng cần thiết theo nhu cầu thị trường.
- NTV tiết kiệm thời gian, chi phí và thúc đẩy lợi ích kinh doanh cho khách hàng.
- NTV luôn tìm hiểu thông tin về thị trường và tăng cường giao tiếp hiệu quả để có thể hiểu rõ đáp ứng hiệu quả nhu cầu của khách hàng.
- NTV có trang thiết bị hiện đại với hệ thống tổng đài có năng lực hoạt động cao cùng các phần mềm tiên tiến đáp ứng tiêu chuẩn quốc tế của một trung tâm chăm sóc khách hàng hiện đại.



CAM KẾT

Chuyên nghiệp

Giao tiếp với khách hàng theo thời gian biểu khoa học, phương pháp tiếp cận thân thiện, gọn gàng. Các giao tiếp dựa trên cơ sở dữ liệu cập nhật.

Hiệu quả

Khách hàng thỏa mãn với dịch vụ

Năng lực

Dữ liệu lớn, cơ sở hạ tầng thiết bị kỹ thuật hoạt động hiện đại

Nhân lực

Chuyên gia về cơ sở dữ liệu, truyền thông, quản lý nhân sự và chăm sóc khách hàng

BẢO MẬT

Cam kết mạnh mẽ bảo vệ dữ liệu của đối tác theo thỏa thuận rõ ràng.



CẢM ƠN

5nd Floor, EVN Building
610 Vo Van Kiet, District 1, HCMC, Vietnam
Email: hue.duong@niemtinviet.com.vn

