

# A call centerek vélt és valós ereje

Avagy az **üzlet** két pilléren:

Telesales és ügyfélszolgálat

Lőrincz András  
üzletfejlesztési igazgató  
Protocall









KEEP  
CALM

and

Be

Interesting

## Mitől lesz jó a Telesales?

Kipróbált csapat (operátor és vezetők)

Alapos oktatás

Átgondolt beszélgetési forgatókönyv

Pontos és jó minőségű adatbázis

Minőségbiztosítás

Motiváció

Értékesítést segítő call center rendszerek,  
azonnali fizetés lehetősége

“

---

**CUSTOMER SERVICE SHOULD  
NOT BE A DEPARTMENT, IT  
SHOULD BE THE ENTIRE  
COMPANY**

---

**TONY HSIEH, CEO OF ZAPPOS**



# A múlt és a jövő ügyfélszolgálat



A Klasszikus...

„Cost Center”: az ügyfélszolgálat nem tartja el magát, a nyereség terhére működik.

„Profit Center”: az ügyfélszolgálat képes kitermelni a működési költségét, illetve nyereséget generál.



és a Modern.

- Nincs szervezeti optimalizálás
- Alap feladatellátás
- Nincsenek megfelelő rendszerek
- Nincs feedback
- Nincs ösztönzés, motiváció
- Nincs ügyfélfókusz

**COST**

- Átgondolt, lapos szervezet
- Sales fókusz, upsell, crossell
- CC software háttér monitoring
- Ügyfelvisszajelzésből építkezés
- Motivációs csomag, környezet, karrierút
- Az ügyfél áll a középpontban

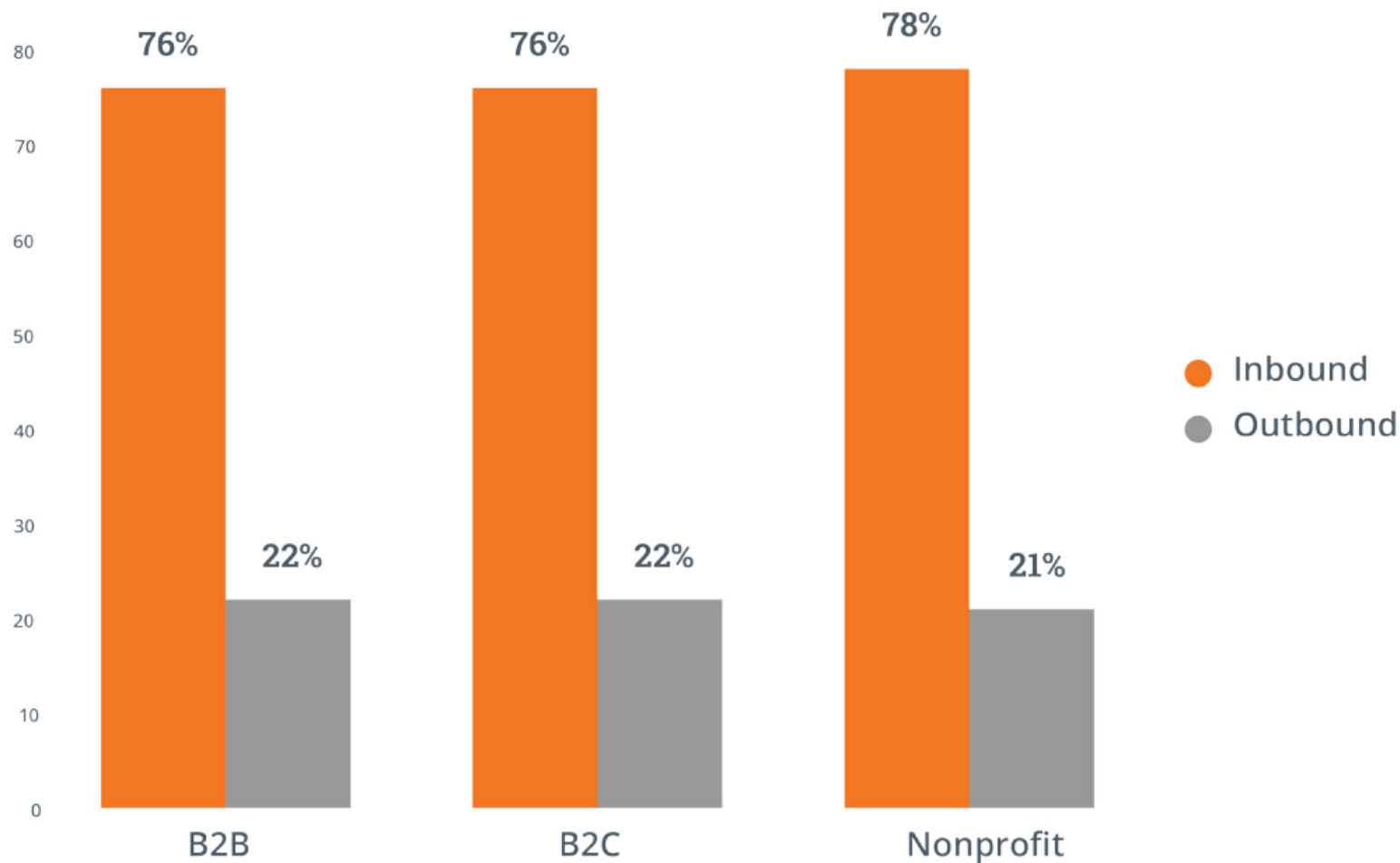
**PROFIT**



# Ügyfélszolgálat vs. Kimenő csatorna (értékesítés)

## Inbound Works for Every Company Type

It doesn't matter who your customers are, inbound is the best approach to reach them





Köszönöm a  
figyelmet!



Lőrincz András  
üzletfejlesztési igazgató

[lorincz.andras@protocall.hu](mailto:lorincz.andras@protocall.hu)

+36 20 501 0181