

電信業客服人員委外服務 _客戶續約優惠方案

競爭激烈的電信產業中，市占率為各家廠商必爭，除了強打新穎優惠的手機款式及價格誘人的通話價格，既有客戶的續約率是相當重要一環，當與客戶合約已滿時，如何提升既有客戶的續約率，並且能夠創造客戶對產品更高的支持度呢？

完善教育訓練，降低人員學習期，成功導入快速上線。

東捷以多元產業經驗，規劃完整教育訓練計畫，客服人員能運用最短的學習時間，迅速了解產業知識從企業品牌，目標客群，銷售產品之優劣分析...等，皆能深入並且為客戶詳細解說，一般企業培訓電訪人員之學習期平均為90天，東捷則以45天就能讓電訪人員上線執行，大幅將低時間成本。

優質委外服務，降低企業管理及人事成本。

東捷擁有豐富委外服務經驗，協助企業節省招募時間及成本，運用龐大的人力資源資料庫，做有效的整合適時提供企業的需求，節省公司企業人事薪資成本，教育訓練成本，員工福利...等，並即時供應企業長短期的人力需求，創造委外服務之效益。

導入後效益

- 經由主動的外撥機制，為業主延長與顧客的合作關係，大幅增加顧客續約率。
- 藉由商業智慧系統分析，了解客戶習性提出客制化行銷話術，立即獲得客戶認同度。
- 業委外後，無論是業績成長、成本的縮減及無形的管理成本，均形成明顯差異化。

專案執行後業績趨勢

- 企業委外前人均產值：約\$40,000
- 專案人力：3~6人
- 專案學習期：1.5月
- 人均產值：學習期過後成長200%以上，且持續穩定。

