

Checklist

Zákaznická podpora a budování zahraničního týmu

1

Faktory hodnotného zákaznického servisu

- ✓ Lokalizování služeb podle benchmarku trhu
- ✓ Orientace na zákazníka, personalizace komunikace, FAQ
- ✓ Rychlost řešení poptávek a snadná dostupnost služeb
- ✓ Vyškolený tým lokálních specialistů

2

Výběr používaných forem komunikace

- ✓ telefonická komunikace
- ✓ e-mailová komunikace a automatizované e-maily
- ✓ sociální média, online komunity, komunikační appky
- ✓ online chat a umělá inteligence

3

Technologické zázemí

Nejčastěji využívané aplikace a požadavky, které by měly splňovat:



- ✓ vše pod jednou střešou
- ✓ ticketování
- ✓ interní sdílení schránek
- ✓ prioritizace komunikací pro operátory
- ✓ reporting a sběr dat
- ✓ možnost predikcí
- ✓ kontrolní systém

4

Možnosti managementu zákaznické podpory

	👍 VÝHODY	👎 NEVÝHODY
In-house	dohled, delegování jiných činností	náklady, TPP*, trh práce, fluktuace
Call centrum	SLA**, profesionalita	dohled
Pobočka	škálovatelnost, blízký kontakt s trhem	vysoké vstupní náklady, režijní náklady
Maminka na mateřské	minimální náklady	je to maminka na mateřské

*TPP: trvalý pracovní poměr
**SLA: service-level agreement (dohoda o úrovni poskytovaných služeb)

5

Nejdůležitější výhody outsourcovaného zákaznického servisu

- ✓ úspora času díky již existující infrastruktuře včetně ověřeného systému
- ✓ dlouhodobá optimalizace nákladů i díky optimalizaci zaběhnutých procesů
- ✓ profesionálně vyškolený a zkušený tým s nízkou fluktuací
- ✓ 100% transparentnost dat a reporting realizovaných aktivit přes centralizované komunikační kanály (vlastní CRM systém)

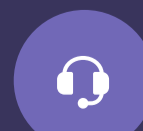
6

Při budování zahraničního týmu nezapomeňte na:

- ✓ lokální telefonní číslo
- ✓ lokální team leader zodpovědný za výsledky
- ✓ proměnlivá vytíženost teamu v závislosti na sezóně, fluktuace pracovní síly, HR, dovolené, lokální legislativa a odvody, provozní náklady
- ✓ pravidelné sledování a vyhodnocování zpětné vazby z trhu
- ✓ nastavení vlastních technologických procesů



20-min. konzultace
ZDARMA



[Otevřít lokální zákaznickou podporu](#) >