



telwind
comunicaciones

TELEMARKETING

La capacidad de aprender, el asumir como propios los objetivos del cliente y la calidad de nuestro servicio, son nuestras ventajas competitivas.

01

Origen

telwind
comunicaciones

_Telwind nace en Octubre de 2006 como un proyecto dedicado a ofrecer **servicios y soluciones** que satisfagan las necesidades crecientes de nuestros clientes a través del teléfono, a través de los nuevos sistemas de comunicación y a través de atención directa cara al público realizando conjuntamente desde el estudio del producto o servicio y argumentario, hasta la aplicación tecnológica que mejor se adapte al desarrollo del servicio, aportando el máximo valor añadido dentro de la cadena productiva de nuestros clientes.

_En la actualidad, contamos con **105 puestos operativos con capacidad de trabajo 24 horas/día los 365 días del año.**

_Nuestras oficinas están situadas en **Erandio; 300 m²** divididos y estructurados para optimizar el rendimiento y la calidad de nuestro trabajo.

_Además contamos con la **última tecnología en plataformas.**

_En Telwind tenemos como compromiso **asumir como propios los objetivos del cliente.**

02

Recursos humanos I

Número de puestos

105

GERENCIA

DPTO. ADMINISTRACIÓN



Coordinador

SUPERVISORES



Coordinador

DPTO. COMERCIAL



Coordinador

DPTO. INFORMÁTICO



Coordinador

02

Recursos humanos II

CLIMA

CULTURA

Gestión del conocimiento

Innovación

Proximidad

Carga de trabajo

Orientación al cliente

PUESTO DE TRABAJO

Relación compañeros

Relación superiores

Riqueza puesto

Motivación

Retribución

Formación

ENTORNO

Trabajo

Organización

Comunicación

Expectativas futuro

Implicación

Justicia

02

Recursos humanos III

Motivación

- _La motivación es un elemento fundamental de nuestro éxito ya que de ella depende en gran medida la **consecución de nuestros objetivos**.
- _Nuestra herramienta más importante a la hora de motivar es la comunicación, el saber **transmitir adecuadamente todos los proyectos** y hacer sentir a nuestros equipos su implicación en los mismos.
- _En Telwind valoramos la importancia de la **evaluación del rendimiento del personal** para el incremento de la competitividad de la empresa, el desarrollo profesional de los empleados y la mejora del clima laboral.



02

Recursos humanos IV

telwind
comunicaciones

Formación continuada

- _Luchamos día a día por tener el mejor equipo humano, con un elaborado proceso de selección que evolucione y se adapte a las necesidades de nuestros clientes.
- _Aprovechamiento de las reuniones.
- _Formación específica y rigurosa de cada campaña.
- _Escuchas diarias individuales y en grupo.
- _Técnicas de venta.

02

Recursos humanos V



Elaboración de argumentarios

- _Elaboración minuciosa de los argumentarios para cada producto o servicio y para cada cliente.
- _El argumentario implementa el guión a seguir por los agentes que son formados detalladamente en cada campaña ya que es fundamental en cada llamada.
- _Puesta en común de dicho argumentario analizando las objeciones posibles de los clientes y determinando la forma de reartirlas con el objetivo de potenciar al máximo el número de ventas.

03

Servicios ofrecidos

CALL CENTER

Emisión de llamadas

- _Comercialización de productos y servicios sobre potenciales clientes.
- _Actualización de bases de datos.
- _Sobreventa de productos sobre ya clientes.
- _Confirmación de asistencia a eventos.
- _Campañas de telemarketing.
- _Encuestas de satisfacción. CATI / CAWI.
- _Concertación de citas y organización de rutas para redes comerciales.
- _Estudios de mercado.
- _Captación de nuevos socios y clientes.
- _Seguimiento de clientes.
- _Fidelización de clientes.

UNIDAD DE NEGOCIO
PARA EL MERCADO
RESIDENCIAL

UNIDAD DE NEGOCIO
PARA EL MERCADO
DE EMPRESAS



03

Servicios ofrecidos

telwind
comunicaciones

CONTACT CENTER

Recepción de llamadas

- _Plataforma Atención al cliente. IVR (*Interactive voice response*).
- _Plataforma Atención ayuda al distribuidor, cliente, otros departamentos...
- _Plataforma Recuperación de bajas.
- _Plataforma de Reclamaciones.
- _Plataforma de impagos.
- _Plataforma Resolución de incidencias.
- _Plataforma Atención de respuesta a campañas publicitarias.
- _Verificación de datos.
- _Soporte e_commerce.
- _Servicio Centralita telefónica. publicitarias.



03

Servicios ofrecidos

COMERCIALES

Presenciales

- _Puntos de venta ó de atención / información al público:
 - _Venta de productos, Servicio Postventa, labores informativas, etc.
- _Realización de encuestas presenciales (varios idiomas).
- _Azafatas y promotoras para eventos.
- _Campañas de MK (venta, fidelización, informativas) con comerciales propios.
- _Visitas guiadas.
- _Estudios de mercado.



03

Servicios ofrecidos

VARIOS

Otros servicios

- _Secretariado: Labores Administrativas y de atención personalizadas a las necesidades de cada empresa.
- _Recuperación de deuda sobre clientes morosos.
- _Grabación y verificación de datos.
- _Traducción de textos (Inglés / francés / italiano / alemán).
- _Elaboración y envío de Newsletters.
- _SMS Marketing: Herramienta de comunicación inmediata y personal.
- _Email Marketing: Envío masivo y personalizado de correo electrónico con carácter comercial o informativo con el objeto de generar fidelidad, confianza y credibilidad de marca.

UNIDAD DE NEGOCIO
PARA EL MERCADO
RESIDENCIAL

UNIDAD DE NEGOCIO
PARA EL MERCADO
DE EMPRESAS

04

Referencias profesionales I

telwind
comunicaciones

Cientes

Éstos son algunos de los clientes que confían en nuestro trabajo.

MÁSMÓVIL



Deloitte.



ATTEST



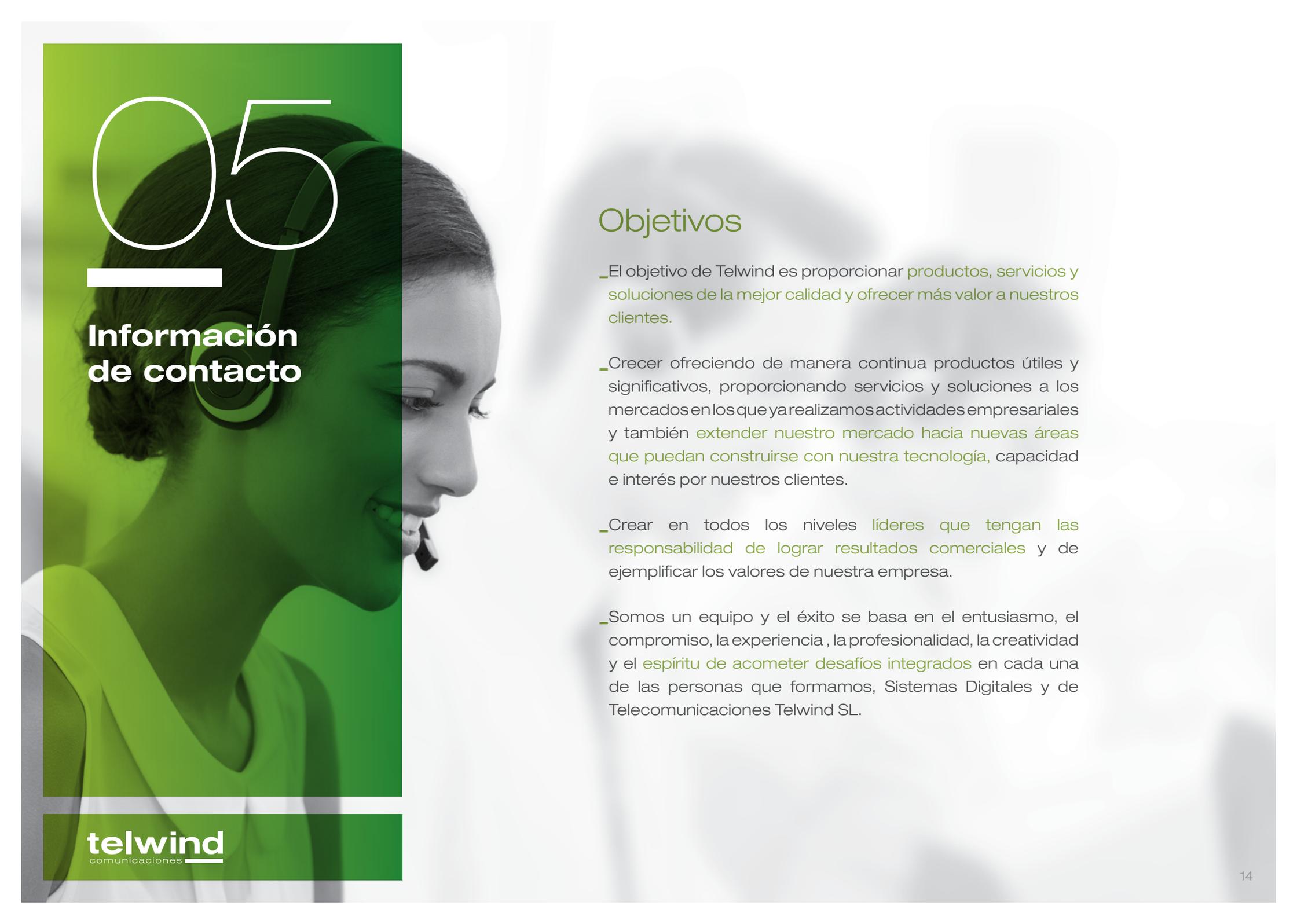
Athletic Club

04

Referencias profesionales II

telwind
comunicaciones





05

Información de contacto

telwind
comunicaciones

Objetivos

- _El objetivo de Telwind es proporcionar **productos, servicios y soluciones de la mejor calidad** y ofrecer más valor a nuestros clientes.
- _Crecer ofreciendo de manera continua productos útiles y significativos, proporcionando servicios y soluciones a los mercados en los que y realizamos actividades empresariales y también **extender nuestro mercado hacia nuevas áreas que puedan construirse con nuestra tecnología, capacidad e interés por nuestros clientes.**
- _Crear en todos los niveles **líderes que tengan la responsabilidad de lograr resultados comerciales** y de ejemplificar los valores de nuestra empresa.
- _Somos un equipo y el éxito se basa en el entusiasmo, el compromiso, la experiencia, la profesionalidad, la creatividad y el **espíritu de acometer desafíos integrados** en cada una de las personas que formamos, Sistemas Digitales y de Telecomunicaciones Telwind SL.



05

Información de contacto

Contacto

_Dirección: C/ Ribera de Axpe N°11
Edificio D2 Local 101
48950 Erandio

_Teléfono: 688 650 005
685 720 164

_Email: muriarte@telwind.com (Marta Uriarte)
j.murua@satwind.es (Jesús Murua)
info@telwind.com



www.telwind.com