



همکال

با همکال سبکتر شو،
بلندتر پرواز کن!

hamcall.ir



همکال؛ قابل اطمینان و پایدار

مرکز تماس و خدمات همکال (با نام حقوقی شرکت اهورا نیک آوا)، با هدف پشتیبانی کسب‌وکارها و سازمان‌ها در سال ۱۳۹۹ شکل گرفت. همکال راهکارهای مقرون‌به‌صرفه‌ای را برای پشتیبانی از کسب‌وکارها و سازمان‌ها ارائه می‌دهد. کسب‌وکارها و سازمان‌ها می‌توانند بخشی از فعالیت‌های خود را به همکال برون‌سپاری کنند تا سبک‌تر شوند و بدون دغدغه بلندتر پرواز کنند. با همکال شما فقط انرژی و تمرکزتان را بر روی هسته مرکزی کسب‌وکارتان صرف خواهید کرد. همکال خدمات خود را به سه زبان فارسی، انگلیسی و عربی به مشتریان ارائه می‌کند. ما معتقدیم «کسب‌وکار شما، کسب‌وکار ما است».

ماموریت ما

پشتیبانی از شرکت‌ها و سازمان‌های خصوصی، دولتی و حاکمیتی در راستای اجرای بهتر فرآیندها و فعالیت‌ها

فعالیت‌های **تکراری**، **هزینه‌بر** و **زمان‌بر** خود را به ما بسپارید.

خدمات همکال

تشکیل تیم فروش



همکال با ایجاد تیم فروش تلفنی حرفه‌ای، در تمامی مراحل فروش به کسب و کارها کمک می‌کند. مراحل فروش شامل تحقیقات بازار، تدوین استراتژی فروش، شناسایی مخاطبان هدف کسب‌وکار، جمع‌آوری اطلاعات آن‌ها، تهیه سناریو و اسکریپت تماس، برقراری تماس خروجی، ارتباط با واحد مالی و سایر امور مربوطه است. خطوط تلفن، نرم افزار مرکز تماس و CRM اختصاصی همکال نیز به همراه این خدمت، ارائه می‌شود.

انواع تماس خروجی



همکال می‌تواند در برقراری انواع تماس‌های خروجی و پروژه‌ای (به صورت کوتاه‌مدت یا حتی بلندمدت) به کسب‌وکارها کمک کند. این تماس‌های خروجی و پروژه‌ای شامل معرفی محصول یا خدمات، اطلاع رسانی تغییرات یا تخفیفات، نظرسنجی تلفنی، تماس شاد، ارسال پیام صوتی انبوه، بررسی بینش مشتریان و تحقیقات بازار، پردازش و پیگیری سفارش مشتریان، پیگیری تلفنی تسویه حساب و ... می‌شود.

مرکز تماس (کال سنتر)



مرکز تماس همکال با ارائه خدمت پشتیبانی تلفنی در تایم مورد نظر کارفرما، هزینه‌ی «پشتیبانی از مشتریان» و «خدمات پس از فروش» کسب‌وکارها را تا حد زیادی کاهش می‌دهد. این خدمت علاوه بر پاسخگویی به تماس‌های ورودی، شامل گفتگوی آنلاین (یا پشتیبانی چتی)، پشتیبانی ایمیلی و بررسی تیکت‌ها نیز می‌شود. خدمات «منشی مجازی» و «دفتر کار مجازی» نیز در این دسته قرار می‌گیرد.

خدمات همکال

دوره‌های آموزشی همکال



آکادمی همکال برگزارکننده دوره‌های کاربردی در زمینه «فروش تلفنی» و «مرکز تماس» است. این دوره‌ها ویژه مدیران، صاحبان کسب‌وکار و همچنین کارشناسان تماس طراحی شده‌اند و با هدف افزایش فروش، بهبود تجربه مشتری و ارتقای مهارت‌های ارتباطی برگزار می‌شوند. محتوای آموزشی دوره‌ها، بر اساس تجربه‌های واقعی و چندساله تیم همکال تهیه شده و به شکلی عملی و مؤثر ارائه می‌گردد.

تحقیقات بازار و نظرسنجی



سازمان‌ها و کسب‌وکارها برای شناخت بهتر از مخاطبان خود، نیازمند دریافت اطلاعات مستقیم از آن‌ها هستند. همکال با تکیه بر روش‌های ارتباطی مؤثر، این نیاز را از طریق ارائه سه خدمت تخصصی شامل «نظرسنجی تلفنی»، «افکارسنجی» و «تحقیقات بازار» پاسخ می‌دهد. این خدمات، با توجه به اهداف متنوع مشتریان، به صورت حرفه‌ای و ساختاریافته اجرا می‌شوند.

بازاریابی و فروش تلفنی



کسب‌وکارها می‌توانند بازاریابی و فروش تلفنی (تله مارکتینگ یا ویزیت تلفنی) محصولات و خدمات خود را از طریق تماس سرد (Cold Call) به مرکز تماس همکال برون‌سپاری کنند. همکال در طراحی متن و سناریوی بازاریابی و فروش تلفنی و تدوین اسکریپت تماس با توجه به تجربیات خود به کسب‌وکارها کمک می‌کند تا کیفیت مکالمات طبق چارچوب کارفرما انجام پذیرد.

خدمات همکال

ارسال پیامک لحظه‌ای و شخصی‌سازی شده پس از هر تماس

بسیاری از کسب‌وکارها نیاز دارند که بلافاصله پس از هر تماس ورودی یا خروجی (اعم از فروش تلفنی، نظرسنجی تلفنی و ...) با مشتریان یا مخاطبان هدف خود، **پیامک شخصی‌سازی شده** ارسال کنند تا روند پیگیری، اطلاع‌رسانی یا هماهنگی موثرتر باشد و با سرعت بیشتری نیز انجام شود.

همکال برای پاسخ به این نیاز، بلافاصله پس از پایان هر تماس کارشناسان خود (یعنی در پروژه‌های تماسی و پشتیبانی که برای مشتریان انجام می‌دهد)، می‌تواند پیامکی به مخاطب ارسال کند؛ قابلیتی که امکان ارسال پیام‌ها را به صورت فوری و شخصی‌سازی شده فراهم می‌کند و به کسب‌وکارها کمک می‌کند تا ارتباطی حرفه‌ای‌تر و قابل‌اعتمادتر با مشتریان خود داشته باشند.

این خدمت به‌ویژه برای تیم‌های پشتیبانی، فروش و خدمات پس از تماس کاربردی است و فرآیند ارتباط با مشتری را منسجم‌تر و موثرتر می‌سازد. با استفاده از این امکان، کسب‌وکارها می‌توانند تجربه‌ای روان‌تر و حرفه‌ای‌تر در تعاملات خود رقم بزنند.

سرویس‌های نرم‌افزاری همکال

چت‌بات «هم‌چت»



«هم‌چت»، چت‌باتِ هوشمند همکال، ابزاری مبتنی بر هوش مصنوعی است که به‌صورت خودکار با کاربران و مخاطبان گفتگو می‌کند. این نرم‌افزار قادر است بدون دخالت انسان به سؤالات کاربران پاسخ دهد، به آن‌ها اطلاعات ارائه کند و وظایف مشخصی را انجام دهد. همکال این سرویس را برای ارتقای تجربه کاربری در وب‌سایت‌ها و پلتفرم‌های دیجیتال ارائه می‌دهد.

... hamchat-app.ir ...

نرم‌افزار CRM «همکار»



کسب‌وکارها، سازمان‌ها و شرکت‌ها در کنار برون‌سپاری خدمات مرکز تماس یا بازاریابی و فروش تلفنی، می‌توانند از نرم‌افزار اختصاصی CRM همکال (نرم‌افزار مدیریت ارتباط با مشتریان) با نام تجاری «همکار» برای ثبت نتایج تماس‌ها و ذخیره‌سازی آن‌ها بهره‌مند شوند. CRM همکار به منظور استفاده داخلی تمامی شرکت‌ها، سازمان‌ها و کسب‌وکارها و ... به تنهایی نیز ارائه می‌شود.

... hamkar.co ...

دفتر کار مجازی همکال

خدمت دفتر کار مجازی برای کسب‌وکارهایی مناسب است که قصد دارند صرفاً یک نیروی دورکار برای پاسخگویی به تماس‌های ورودی و برقراری تماس‌های خروجی داشته باشند. همکال علاوه بر ارائه این خدمت، زیرساخت‌های دیگری مانند نرم افزار مرکز تماس و نرم افزار CRM جهت ثبت نتایج تماس‌ها و یک خط تلفن ویپ نیز (تا زمانی که کارفرما از خدمات همکال استفاده می‌کند) در اختیار کسب‌وکارها قرار می‌دهد. همکال همچنین می‌تواند از خطوط تلفن کارفرما جهت پاسخگویی به تماس‌ها و برقراری تماس‌های خروجی استفاده کند.

تفاوت خدمت «دفترکار مجازی» با «منشی مجازی»

خدمت «دفترکار مجازی» با خدمت «منشی مجازی» متفاوت است. در خدمت دفتر کار مجازی، کارشناس تماس صرفاً به برقراری تماس‌های خروجی یا پاسخگویی به تماس‌های ورودی می‌پردازد. اما در خدمت منشی مجازی، کارشناس تماس علاوه بر برقراری تماس‌های خروجی و پاسخگویی به تماس‌های ورودی مشتریان، به امور دیگری نظیر ارسال پیام، چک کردن ایمیل، تنظیم قرار ملاقات و ... می‌پردازد. به عبارتی منشی مجازی به تمام کارهایی که یک منشی به صورت حضوری انجام می‌دهد، رسیدگی می‌کند.

برون‌سپاری جذب، آموزش، کنترل کیفیت (QC) و مدیریت کارشناسان تماس به همکال

بخشی از اقدامات همکال در جذب، آموزش و مدیریت کارشناسان تماس

- طراحی و انتشار آگهی در پلتفرم‌های مربوطه (انتخاب پلتفرم انتشار آگهی با توجه به مخاطب مورد نظر سازمان)
- مصاحبه اولیه (آنلاین) و گریدبندی متقاضیان با توجه به معیارهای سازمان و معرفی افراد برگزیده به سازمان برای مصاحبه حضوری
- به‌روزرسانی یا تدوین دستورالعمل آموزشی به کارشناسان تماس
- برگزاری کارگاه‌های آموزش عمومی و اختصاصی برای کارشناسان (به صورت آنلاین)
- برنامه‌ریزی و مدیریت کارشناسان تماس حین انجام کار و بهبود تعامل با سایر بخش‌های سازمان

بخشی از اقدامات همکال در ارائه خدمت کنترل کیفیت یا QC تماس‌ها

- طراحی درخت دانش و دستورالعمل‌های ارتباط با مشتریان اختصاصی برای سازمان
- طراحی فرم‌ها، چک لیست‌ها و سازوکار اختصاصی کنترل کیفیت چندلایه‌ی تماس‌ها
- استقرار سازوکار اختصاصی کنترل کیفیت چندلایه‌ی تماس‌ها و ارزیابی عملکرد کارشناسان تماس متناسب با آن به دو شیوه:
 - شیوه کلاسیک (کنترل کیفیت توسط سوپروایزر)
 - استفاده از هوش مصنوعی (AI)

مزایای استفاده از AI برای کنترل کیفیت (QC) تماس‌ها

تحلیل خودکار مکالمات

تبدیل گفتار به متن و استخراج اطلاعات کلیدی



شناسایی احساسات مشتریان

تشخیص رضایت یا نارضایتی مشتریان از طریق تحلیل لحن و کلمات



ارزیابی عملکرد کارشناسان تماس

بررسی کیفیت پاسخگویی، رعایت پروتکل‌ها و رفتار کارشناسان تماس



کاهش هزینه‌های عملیاتی

کاهش نیاز به نیروی انسانی برای تحلیل دستی تماس‌ها



پشتیبانی چندزبانه

امکان تحلیل تماس‌ها به زبان‌های مختلف



گزارش‌های تحلیلی جامع

ارائه داشبوردهای مدیریتی برای تصمیم‌گیری بهتر



سایر خدمات همکال

- **نظارت بر محتوای تولیدی توسط کاربران (UGC):** در سایت‌ها و پلتفرم‌های تولید محتوایی که کاربران می‌توانند در آن‌ها و از طریق آن‌ها محتوای تولیدی خود را منتشر کنند، قواعد و قوانینی وضع می‌شود که کاربران بایستی با توجه به آن قواعد و قوانین، اقدام به فعالیت کنند و محتواهای مد نظر خود را منتشر نمایند. معمولاً نظارت بر رعایت این قواعد و قوانین توسط کارشناسان انجام می‌شود. همکال، توانایی و آمادگی ارائه خدمت نظارت بر محتوای تولیدی توسط کاربران (UGC) پلتفرم‌ها را دارد.
- **تگ (برچسب) زنی، تمیزسازی و ورود داده:** همکال خدماتی در زمینه برچسب (تگ) زدن به اطلاعات و داده‌ها، تمیزسازی داده‌هایی که برای تمیزسازی آن‌ها حتماً نیاز به فعالیت کارشناس است و از تکنیک‌های برنامه‌نویسی و فرمول‌نویسی نمی‌توان تمیزسازی را انجام داد و همچنین ورود داده‌ها و اطلاعات به سامانه‌ها و سیستم‌ها نیز ارائه می‌کند.
- **کشف باگ و سایر خدمات حوزه BPO:** برای سایر خدمات می‌توان به کشف باگ نرم‌افزارها و سامانه‌ها و ...، نظارت از طریق دوربین‌های مدار بسته و تحلیل بینش و نگرش مشتریان نسبت به کسب‌وکار و ... اشاره کرد.

نحوه کنترل کیفیت در همکال

کنترل کیفیت در همکال شامل ارزیابی عملکرد کارشناسان توسط افراد و لایه‌های مختلف، تشدید ارزیابی عملکرد کارشناسانی که نمرات پایینی در نظرسنجی‌های مشتریان دریافت کرده‌اند، ایجاد حس ارزیابی دائمی در کارشناسان و حفظ انگیزه ایشان و در نهایت حفظ یا افزایش کیفیت تماس‌ها می‌شود. پس از سپری شدن فرایند آموزشی، فرایند نظارت و ارزیابی طبق سازوکار چند لایه‌ای زیر اجرا می‌شود:

3 پس از جمع‌آوری امتیازات هر کارشناس تماس به صورت دوره‌ای (هفتگی، ماهانه یا ...) در فرایند پاسخگویی به تماس‌های ورودی یا برقراری تماس‌های خروجی، سوپروایزر ارشد وظیفه دارد که تمامی تماس‌هایی را که امتیازی کمتر از حد معین دارد، ارزیابی کند. در این مرحله، با هر کارشناسی که نتوانسته امتیاز مناسبی را در هر بُعد ارزیابی به دست آورد و پیشرفت قابل توجهی هم نداشته است، همکاری در آن پروژه متوقف خواهد شد.

2 لایه دوم نظارت و ارزیابی عملکرد کارشناسان تماس توسط سوپروایزر ارشد (برای معیارهای تخصصی کسب‌وکار) و تیم کنترل کیفیت (برای معیارهای عمومی پاسخگویی) انجام می‌شود. سوپروایزر ارشد و تیم کنترل کیفیت به صورت تصادفی درصدی از تمامی تماس‌های مرکز تماس را مورد بررسی و ارزیابی قرار می‌دهد. در این لایه همچنین، نظارت و آموزش بر روی افرادی که در لایه قبل امتیازات کمتری را کسب کرده‌اند، افزایش خواهد داشت.

1 در لایه اول هر سوپروایزر-کارشناس به صورت میانگین مسئول آموزش و هماهنگی‌های تعدادی کارشناس تماس خواهد بود و درصد قابل توجهی از تماس‌های همه کارشناسان تماس را به تفکیک، مورد ارزیابی خود قرار خواهد داد. سوپروایزر-کارشناس، مابقی زمان را در ساعات پیک کاری، به پاسخگویی به مشتریان خواهد پرداخت. به مرور، بر روی کارشناسانی که امتیازات کمتری در ارزیابی‌ها کسب کرده‌اند، نظارت‌های بیشتری اعمال خواهد شد.

نمونه چک‌لیست کنترل کیفیت

جهت استقرار سیستم کنترل کیفیت و ارزیابی عملکرد کارشناسان همکال، به چک‌لیست‌ها و دستورالعمل‌هایی نیاز است. این مستندات به صورت اختصاصی برای استفاده سوپروایزر-کارشناس، سوپروایزر ارشد و همچنین تیم کنترل کیفیت، طراحی و استفاده می‌شود و می‌تواند برای هر کارشناس، هر پروژه، هر یک از انواع خدمات همکال و ... متمایز باشد.

برای نمونه، یکی از چک‌لیست‌های مورد استفاده در ارزیابی کیفیت عملکرد سوپروایزر-کارشناس آورده شده است.

چک لیست ارزیابی کارشناس-سوپروایزر				
نام ارزیاب	تاریخ ارزیابی	موضوع تماس		
نام کارشناس تماس	تاریخ و ساعت تماس	موضوع تماس		
مدت زمان مکالمه	شماره تلفن مخاطب			
مؤلفه ارزیابی	امتیاز (۱ کمترین، ۵ بیشترین)	دسته‌بندی نقص	ضریب	توضیح (عندالزوم)
راهنمایی و ارائه بهترین راه حل مساله			۳	
درک دقیق مساله			۲	
آموزش عدم مواجهه مجدد با مساله به مشتری			۲	
مدیریت شرایطی که دانش کافی در آن مسئله را ندارد و عدم راهنمایی غلط			۲	
لحن و تعامل منطقی، دلسوزانه و صمیمانه با مشتری			۱	
توانایی کنترل بحران در موقعیت‌های وجود یک مشتری عصبانی			۱	
استفاده به موقع از کمک سرپرست و سوپروایزر			۱	
شنودگی فعال			۱	
صبوری در طی مکالمه			۱	
سرعت عمل و عدم توضیح مسائل اضافی			۱	
سایر توضیحات کارشناس-سوپروایزر (عندالزوم)	مجموع امتیاز کارشناس	نیازمند ارجاع به سوپروایزر ارشد (بله/خیر)		

اقلام مورد نیاز تماس خروجی

پیش از برقراری تماس خروجی (بازاریابی، فروش، تماس شاد، تحقیقات بازار و ...)، علاوه بر زیرساخت‌های فنی و خطوط تماس و ...، باید اقلام مورد نیاز آن تهیه شود. این اقلام شامل موارد زیر است:

1. متن و سناریوی تماس (معرفی اولیه، سوالات متداول، در نظر گرفتن حالت‌های مختلف، ادبیات مناسب مخاطب، مکالمه محاوره محور و ...)
2. زمان و تعداد تماس
3. اطلاعات ثبتی و بستر ثبت اطلاعات (نظیر نرم‌افزار CRM همکال)
4. موارد اضطراری (نظیر سفارش بیش از حد معمول، سوالات تخصصی، اختلال و ایراد فنی، تعداد بالای تماس‌های ناموفق)

در اسلاید بعدی یک نمونه از سناریوی تماس خروجی آورده شده است.

توضیح سناریو:

با این تصور که ما فروشنده هستیم و مشاور فرد هستیم وارد مکالمه می‌شویم. باید بهترین راه رو جلوش بذاریم حتی اگر اون راه عدم فروش این محصول باشه.

ابتدا نیازسنجی بشه که چی میخواد مخاطب و آیا محصول من مشکلی رو از این شخص حل میکنه یا نه/ مشکل طرف رو تاییدیه بگیریم ارزش (پس شما الان برای به دنبال درآمد بیشتر هستید درسته؟)/ بینم قبلا تجربه خوبی داشته یا نه (قبلا چه تلاشی کردید برای اینکه این مورد رو تغییر بدید؟) آیدم خوبی رو با محصولمون برارش منصور بشیم/ هر سوالی داشت رو با جواب‌های مناسب پاسخ بدیم تا قانع بشه/ در آخر ارزش غیرمنتظره بپرسیم که میخواد محصول رو یا نه

اگر سوالات ما رو جواب نداد

سلام آقای/خانم وقتتون بخیر

من ... هستم از مجموعه درآمد بالا ناماس میگیرم برای جلسه مشاوره رایگان که درخواست کرده بودید حالتون خوبه؟

آقای/ خانم ... میخوام بدونم چه چیزی باعث شد که جذب کانال بشید و تا این مرحله هم پیش یاید که تصمیم گرفتید باشیم؟

پسندای معتقد (چرا می‌نویسید پولدار بشید؟ چه تغییری مثبتی توی زندگیون به وجود میاد؟ چه مزایایی رو براتون رقم میزنه؟ و...)

رسیدن به یک نیاز جدی

اگر جواب داد

مشکلاتش رو گفت: پس شما الان به دلیل نیاز به پول دارید درسته؟

آرزوهایش رو گفت: پس شما الان به دلیل ... نیاز به ارتباط سازی دارید درسته؟ ببینید دایره زمان میگذره و شما این life style رو ندارید و اگر وارد این مسیر نشید هیچوقت به اون هدف نمیرسید.

خب قبلا برای رسیدن به این درآمد چکار کردید؟

چرا انقدر سوال میکنید فقط بگین چرا دارید تو دوره

گاهی ممکنه بهترین مسیر برای شما انتخاب دوره ما نباشه، من تماس گرفتم که دوره رو به پنهون بفروشم. تماس گرفتم منوجه بشم آیا اصلا این مسیر مناسب شما هست یا خیر، باید راجع به خود مسیر صحبت کنیم نه دوره. اگر تمایل دارید سوالات رو پاسخ بدید هستم در خدمتون.

بسیار خب به نظرتون کی میتونیم مسیر پولدار شدن رو باهم شروع کنیم؟

بعدا میخرم

میشه مبلغ رو برام کمتر کنی

دوره گرونه

اگر به جا بنویسد بذارید این پول رو سرمایه گذاری کنید و به صورت تضمینی ۱۰ برابرش رو پنهون میدم حاضرید این کارو بکنید؟ (راجع به ذهنیتون میخوام بدونم) خب به نظر شما با این مهارت به چه درآمدی میتونید برسید؟ قبول دارید منطقیه که با پیش بردن تک تک محصولات اسناد میونی مثل صدها نفری که درآمدهای عالی داشتن به درآمد حداقل ماهی ۱۵ تومن برسی؟ بله/ خب یعنی در ۱۴ ماه ضرب کنیم میشه میشه ۱۸۰ میلیون تومن. حدود یعنی ۴۰ برابر پول دوره. خب شما حاضر بودید پولتون رو سرمایه‌گذاری کنید؟ ۱۰ برابر بشه ولی حاضر نمیشید روی خودتون سرمایه‌گذاری کنید؟ ۴۰ برابر بشه و ماندگار هم باشه. بارتون و حتی قابل رشد پیشتر؟

اولا تحقیق‌مون محدوده تاها شده تصمیمی بگیرد که از شنبه بعدی شروع میکنم مثلا فلان کار رو انجام میدم و شرایطشون شایده از شما بدتر باشه مثلا کسی رو داریم که تلاشی رو فروخته تا بیاد روی خودش سرمایه‌گذاری کنه و وارد مسیر شده خب من میخوام این کار رو بکنم حق این افراد ضایع میشه.

اگر در آرزای بنیادین جلو برید اونوقت آروم هم پیش می‌رید و اگر در بین کار هم مسئلهای پیش بیاد از هم فرو می‌پاشی و کلا از دست میدید. اتفاقا جایی که مسئله هست باید وارد شد و اینجا رشد می‌کند و قوی‌تر میشد.

جسارتا میتونید قرض بگیرید؟ اگر برای موفقیتون نخواستید هزینه کنید و طرز تفکرتون رو تغییر ندید پس کی میخوابید به موفقیت برسید؟ مطمئن باشید هیچ وقت به اون چیزی که میخوابید نمیرسید. همه که برای موفقیت خودتون به اون چیزی که ایمان دارید و جلوی چشمتون هست هزینه کنید.

بسیار خب شما به چه‌های پشتیبانی که آدرش در کانال هست پیام بدید بگرد که جلسه مشاوره رو داشتید و اطلاعات رو ثبت کردم و چه‌های پشتیبانی آماده هستن که دستمسی به دوره رو براتون فعال کنن. امری نیست؟ روز خوبی داشته باشید خدا نگهدار

باز هم می‌گه حالا بعدا می‌رم وارد میشم و به کارهام برسم

به سوال دایم اینکه به نظرتون درآمد خوب چقدر بدست میاد؟ خب اگر میخوابید ههون مسیر فکلی رو برید که همینطور می‌موند و هیچوقت به درآمد بالا نمیرسید و مشکلاتتون روز به روز هم بیشتر میشه. کسی با آرزوی و تکنیک‌های و سختی تکنشین نوتسند پولدار بشه باید رحمت بکشی باید تلاش کنی تا به چیزی که میخوابی برسی تا وقتی این تفکر رو داری مطمئن باش موفقیت هم باهات فرستگ ها فاصله داره. به نظرم هیچوقت هم سخت اینطور دوره‌ها نرید چون شما نمیخوابید به چیزی که دوست داری برسی. توانمندیش رو داری ولی چی..... خب اگر مطلبی نیست من مرخصی بشم.

نکات تکمیلی:

۱. لهجه‌های منطقه‌ای و بومی جنبه‌ی مثبتی دارند و بخشی از شخصیت فرد محسوب می‌شوند. اگر دیدید طرف مقابل هم زبان و هم لهجه شماست یا زبان خودش یا گفتگو کنید.
۲. با طمأنینه و شمرده شمرده صحبت کنید تا مخاطب به خوبی مفهوم کلمات را درک کند و بر روی کلمات مهم تاکید کنید. البته جاهایی که کلام مهم نیست با سرعت از روی آن رد شوید.
۳. در هنگام مکالمه مکت کنید و جاهایی از آواهای [] یا [] و... استفاده کنید تا طرف مقابل حس نکند از روی یک متن روخوانی می‌کنید.
۴. تنفس صحیح داشته باشید و از نزدیک کردن بیش از حد میکروفون به دهان خودداری کنید تا مشتریان صدای نفس‌های شما را نشنوند.
۵. بارها توضیحات مربوط به دوره را مطالعه کنید تا تسلط خوبی نسبت به کار و سوالات کنید. اینده همچنین اطلاعات بالا باعث افزایش اعتماد به نفس شما در مکالمات است. اعتماد به نفس بالا یعنی همه اون چیزی که به باراباب و فروشنده خوب لازم داره.
۶. در صورت مواجهه با مطلب جدید، حتما به مشتری بگید من این مورد رو پیگیری می‌کنم و با شما مجدداً تماس میگیرم و یک وقت مشخص هم با این تنظیم کنید برای تماس مجدداً.
۷. در صورت پیش آمد سوالات متداولی که به نظر شما پاسخ شما برای مشتری قانع کننده نبود مطلب مورد نظر را با سبوره‌ایز خود در میان بگذارید.

برخی از مشتریان همکال

مشتریان و تأمینیه‌ها



برخی از مشتریان همکال

مشترکان و تأمینیه‌ها



برخی از مشتریان همکال

مشتریان و تأمینیه‌ها



برخی از تاییدیه‌های کارفرمایان همکال



تعرفه خدمات همکال

تماس ورودی و مرکز تماس

تعرفه خدمات تماس ورودی، به ساعات پاسخگویی، حجم تماس‌ها، میانگین زمان مکالمات و اطلاعات و گزارش‌های ثبتی برای هر تماس بستگی دارد.

تماس خروجی (بازاریابی تلفنی، معرفی، پیگیری و ...)

تعرفه خدمات تماس خروجی، به نوع تماس (بازاریابی/ اطلاع‌رسانی/ نظرسنجی و...)، دفعات تماس با هر مخاطب، ساعات برقراری تماس و حجم تماس بستگی دارد. حتی تعرفه می‌تواند براساس هر شماره یا هر دقیقه از مکالمه باشد.

دفترکار و منشی مجازی (دورکار)

در دفتر کار مجازی با توجه به نیاز انواع کسب‌وکارها، معمولاً تعرفه‌ها به ازای هر تماس ورودی و خروجی محاسبه می‌گردد. اما در خدمت منشی مجازی ارائه خدمات معمولاً به صورت ساعت کارکرد کارشناس محاسبه می‌شود.

برای دریافت تعرفه خدمات مورد نیاز با **همکال** تماس بگیرید.



کسب‌وکار شما، کسب‌وکار ماست



hamcall.ir



info@hamcall.ir



۰۹۳۳۱۰۹۳۳۲۱



۰۲۱۹۱۰۰۲۷۰۲



۰۲۱۹۱۳۰۱۹۰۲



شعبه اجرایی:

همدان، بلوار خواجه رشید، مجتمع
پارسیان، طبقه اول، واحد ۳



دفتر مرکزی:

تهران، خیابان انقلاب، بین چهارراه
ولیعصر و فلسطین، نبش خیابان مظفر
جنوبی، پلاک ۱۰۷۰، واحد ۵