C^3, un referente en el sector de la consultoría

Call Center Consulting, C3 tuvo un espectacular despegue durante el pasado año 2005 y se está consolidando como una de las consultorías más reconocidas en el sector de la atención telefónica.

Entre los clientes de **Call Center Consulting C3** se incluyen firmas de diversos sectores de actividad, desde laboratorios farmacéuticos a empresas de alimentación, seguros, automoción, informática etc..

Algunos ejemplos de colaboración recientes:

La acción realizada para los **Laboratorios LETI, S.L**, una empresa bio-farmacéutica investigadora, independiente y de capital familiar, ha consistido en un trabajo de formación impartido al personal de sus departamentos de Atención al Cliente de Alergia y Dermatología y Cuidado Personal. Se ha tratado de una formación preparada totalmente a su medida, elaborada en base a una observación de campo realizada sobre la gestión de estos agentes, para poder mejorar la calidad de su servicio

En **Sfera Direct** los profesionales de Call Center Consulting tras realizar una auditoría a su servicio de Atención al Cliente, trabajaron con algunas de las personas de ese servicio en un coaching totalmente personalizado, para mejorar las carencias que han detectado en este servicio.

Para Boston Scientific Corporation (NYSE: BSX), la mayor compañía mundial dedicada a la fabricación de dispositivos médicos en el campo de los tratamientos menos invasivos. El equipo de Call Center Consulting, C3 realizó una auditoria sobre la gestión de la atención telefónica para la sede barcelonesa.

Fripan, una de las empresas de Europastry, lider del sector de masas congeladas en España, confió a Call Center Consulting la formación y el control de calidad de su equipo de televenta. Una de las máximas de la compañía es garantizar a sus clientes un excelente servicio y satisfacerle en todas y cada una de sus necesidades. Para ello es fundamental ofrecer un

servicio de televenta eficaz y de calidad y, por ese motivo requirió los servicios de Call Center Consulting.

ALICO, compañía especializada en seguros de vida (riesgo y ahorro), accidentes, enfermedad y perdidas pecuniarias, en su deseo de ofrecer un mejor servicio de atención telefónica a sus clientes y proveedores, solicitó de octubre un cursillo de formación a personal de sus distintos departamentos. Para adaptar el contenido de la formación a las necesidades ALICO, los consultores de C3 realizaron un exhaustivo estudio de la tipología de llamadas que se realizan y reciben desde cada uno de los departamentos de la empresa.

El grupo tabaquero **ALTADIS** ha confiando a Call Center Consulting, C3, la formación del equipo de personas que integran el Dpto. de Administración Comercial del Negocio de Cigarros. Estas personas son las encargadas de ofrecer el servicio de soporte telefónico a los comerciales (clientes internos) de ALTADIS, que se acaba de instaurar en la sede de Madrid. El equipo está constituído por ocho personas para las que los consultores de C 3 preparon un específico programa de formación centrado en las necesidades de este cliente.

Octubre 2006

Para más información:
Carmen Suárez
Directora de Comunicación Grupo MST
e-mail: comunicación@grupomst.com
Teléfono 93 410 20 00