



Como iniciar seu próprio centro de chamadas virtual

Com mais empresas contando com call centers para lidar com questões de serviço ao cliente e produto, iniciar um call center virtual pode ser um negócio lucrativo. O trabalho pode ser feito a partir de casa, embora você possa optar por alugar um edifício e contratar uma equipe.

A opção mais fácil é começar pequeno, com apenas você mesmo e possivelmente mais dois outros funcionários. Uma vantagem para um call center virtual é que você pode expandir sem ter que obter novas instalações - seus funcionários podem ser localizados em qualquer lugar e trabalhar a partir de suas próprias casas. Simples replicação e recuperação de nível empresarial para nuvens privadas, híbridas e públicas

1. Desenvolva um plano de negócios direto que inclua objetivos de negócios, projeções de lucro, análise de custos, compras de equipamentos, salários dos funcionários (se aplicável) e fontes gerais de financiamento - pequenos microcréditos comerciais ou empréstimos bancários, por exemplo. Inclua também quaisquer extras pertinentes, como custos de licenciamento de empresas locais ou seguro para suas instalações ou equipamentos. O plano de negócios mais eficaz será coerente, fácil de seguir e projetado para mantê-lo focado em seus objetivos e prazos. Considere consultar com um CPA, planejador financeiro ou advogado de negócios, se você não tem certeza por onde começar.
2. Determine onde seu centro de chamadas virtual será localizado. Se você estiver trabalhando em casa, certifique-se de ter um comodo tranquilo e tempo ininterrupto para gerenciar chamadas. Arrendar um edifício é mais apropriado para seus planos. Começar uma empresa maior pode exigir que você obtenha financiamento, como um empréstimo de uma empresa de pequeno porte, enquanto as operações em casa normalmente pode abrir para algumas centenas de dólares.
3. Selecione um programa de software de call center virtual. Existem inúmeras opções, e cada programa de software terá vantagens e desvantagens sobre seus concorrentes. Em geral, o software deve permitir que você gerencie facilmente as chamadas de entrada e de saída, rastrear dados e manter um registro de chamadas. Além disso, compre equipamentos de qualidade que sejam compatíveis com o software escolhido, incluindo um sistema telefônico e fone de ouvido. Organize uma linha telefônica dedicada e conexão de Internet de alta velocidade com o provedor de telecomunicações de sua escolha.



4. Anuncie seus negócios e adquira clientes. Utilize o sistema de telefone que você já tem chamando clientes potenciais e dando vendas arremessos para os responsáveis. Mantenha-o curto e valorize seu tempo. Táticas de vendas Pushy pode custar-lhe clientes. Considere juntar-se a uma organização comercial, como o Call Center Network Group (CCNG), para encontrar profissionais da indústria com quem você possa ter uma rede de trabalho e geralmente, trocar insights ou idéias. Alvo de clientela potencial, especialmente se você se concentrar em um serviço de nicho. Por exemplo, se você planeja executar o serviço de atendimento médico de um médico, envie panfletos para os consultórios médicos locais listando seus serviços e taxas. Considere oferecer um serviço especial para novos clientes, junto com uma recompensa do referencial para os clientes existentes que tragam outros para você. Não subestime o valor do boca-a-boca, seus clientes atuais podem gerar novos clientes. Você também pode contratar uma empresa de marketing, se o seu orçamento permitir. Existem várias maneiras de anunciar, por isso seja criativo e experimente vários métodos. Constantemente avaliar qual tipo de publicidade está gerando a maioria dos clientes, para garantir que você esteja gastando seus dólares com publicidade de forma eficiente.

Coisas necessárias:

- Telefone e fone de ouvido de qualidade
- Linha telefônica
- Conexão de alta velocidade à Internet

Dicas:

- Antes de abrir seu próprio call center virtual, considere trabalhar como um agente para um call center estabelecido para ganhar experiência.
- Se seus planos de negócios exigem a contratação de outros funcionários, certifique-se de tê-los contratado e treinado bem antes do lançamento da empresa. Além disso, planejar contratar mais trabalhadores do que você acha que vai precisar, porque a indústria pode ter alta rotatividade.

Atenção:

- Não se esqueça de verificar com a sua cidade, concelho e agências de licenciamento estadual para determinar se você precisa de quaisquer licenças especiais ou autorizações. Algumas localidades podem exigir uma licença comercial mesmo se for você trabalhar em casa.