

Como Iniciar um Call Center

Começar um negócio de **Call Center** pode ser uma maneira eficaz de ganhar dinheiro ao operar seu próprio negócio. É possível executar um call center de sua casa, mas você também pode alugar um espaço de escritório. Trabalhar em casa pode ser uma maneira mais simples de gerenciar um call center porque ele pode ser expandido para um escritório com pessoal completo mais tarde.

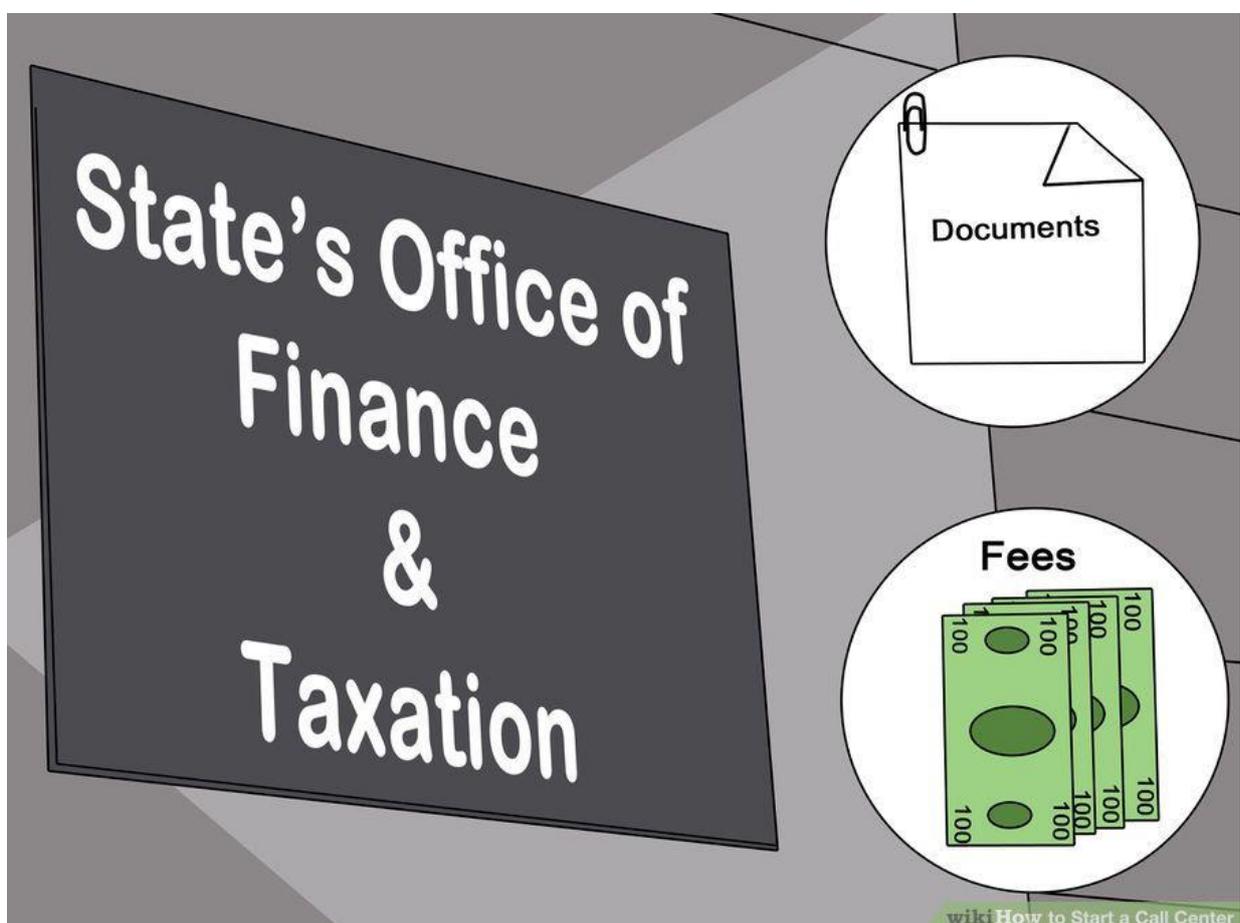
1. Configurando um Call Center Business



Operação é baseada no tipo de empresas que você tem contratos e o tipo de trabalho que você quer fazer.

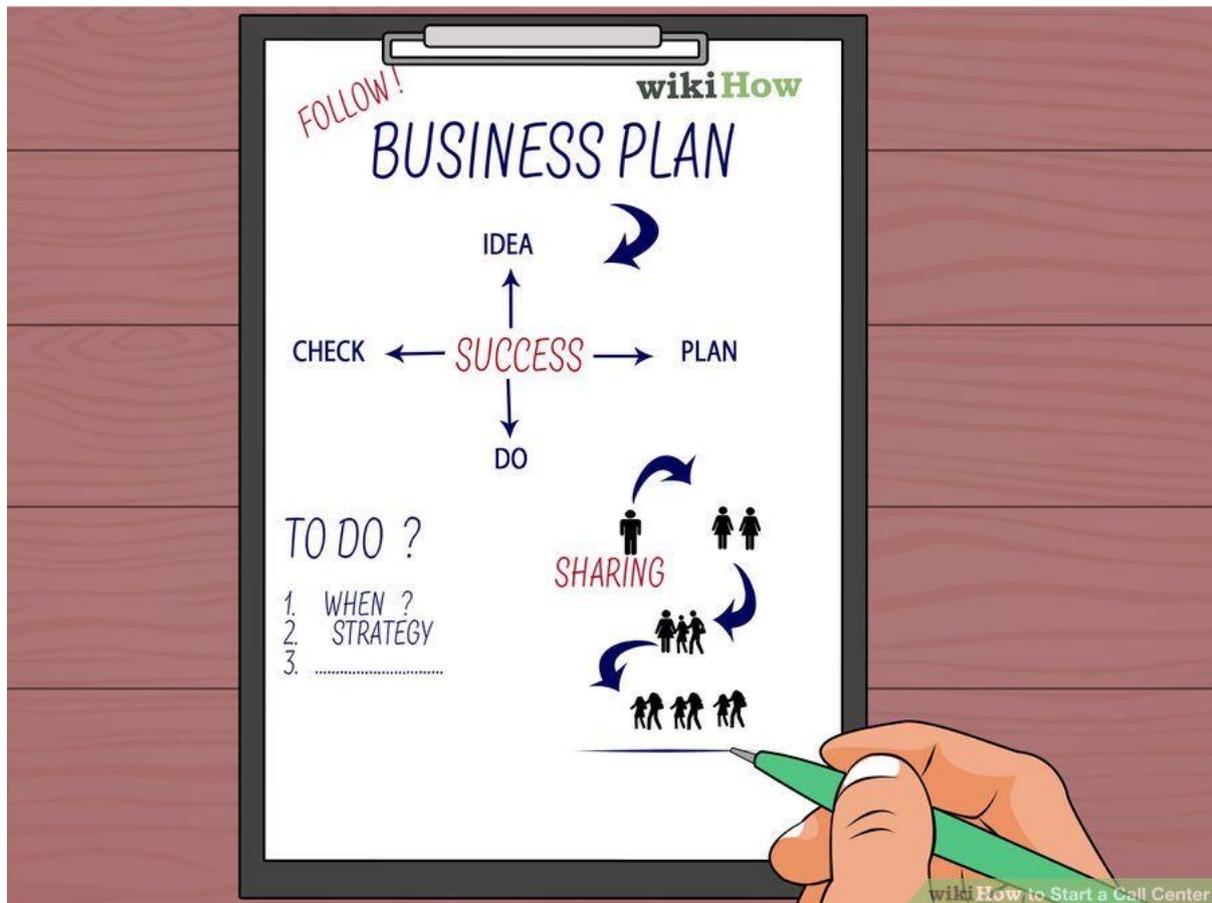
- Chamadas de entrada podem conter : recepção de pedidos de clientes, respostas a perguntas ou fornecimento de suporte técnico.

- Chamadas de saída implicará na venda de um produto ou serviço ou a criação de compromissos. Você poderia fazer algumas observações.
- O Telemarketing anuncia um produto ou serviço descrevendo os principais recursos ou informando os potenciais clientes sobre descontos especiais.
- Um serviço habilitado para a Web auxilia os clientes quando pressionam um botão de "conversa" ou "chamada" em um site e a chamada é feita por meio do computador. Os clientes podem querer mais informações antes de fazer um pedido ou precisar de serviços de "help desk".



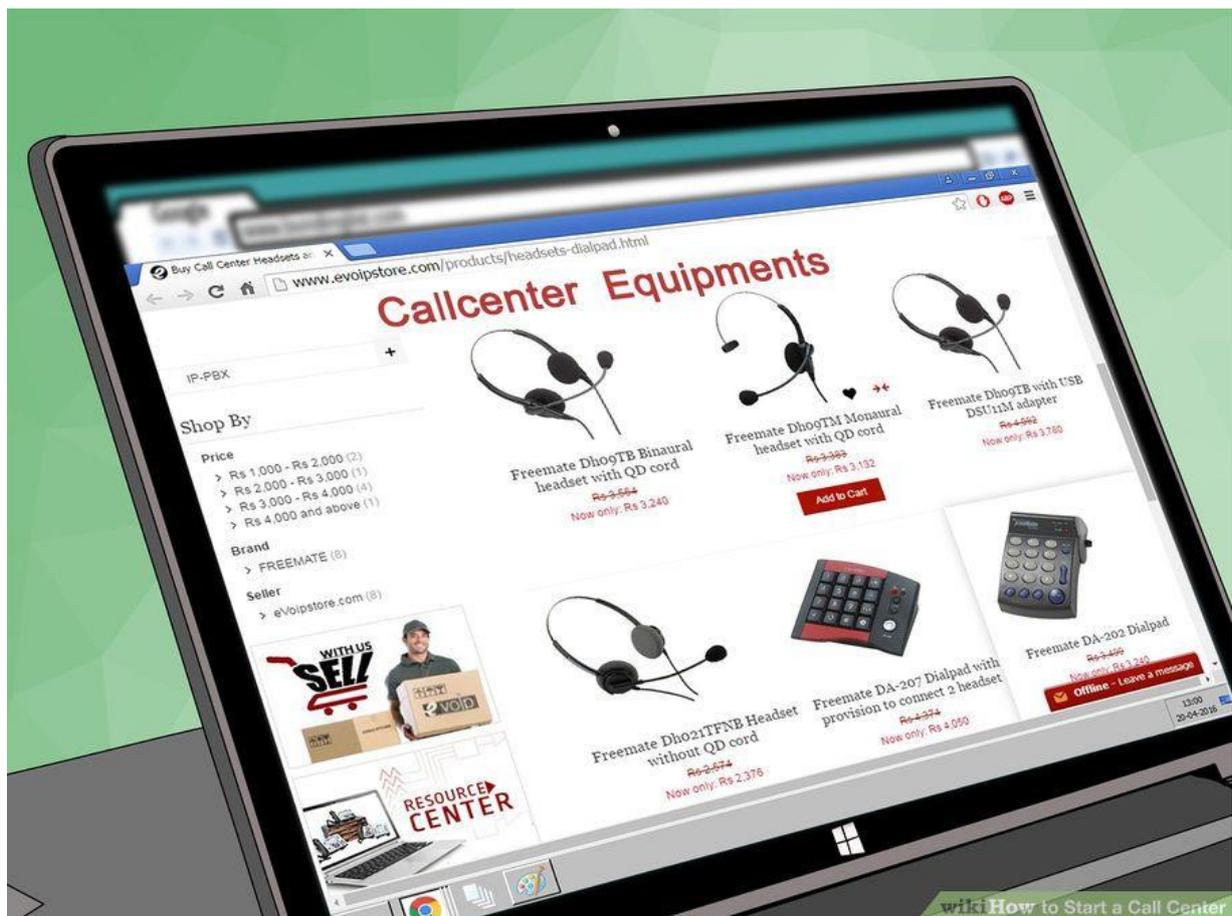
Verifique os requisitos locais e estaduais. Comece juntando todas as taxas de tributação do seu estado que você precisa pagar para abrir um escritório. Reúna toda a documentação necessária para iniciar um negócio e pague as taxas solicitadas para garantir que está em conformidade com todos os regulamentos. Verifique as restrições de zoneamento de sua cidade entrando em contato com

o departamento de zoneamento local se você estiver iniciando seu negócio em sua casa.



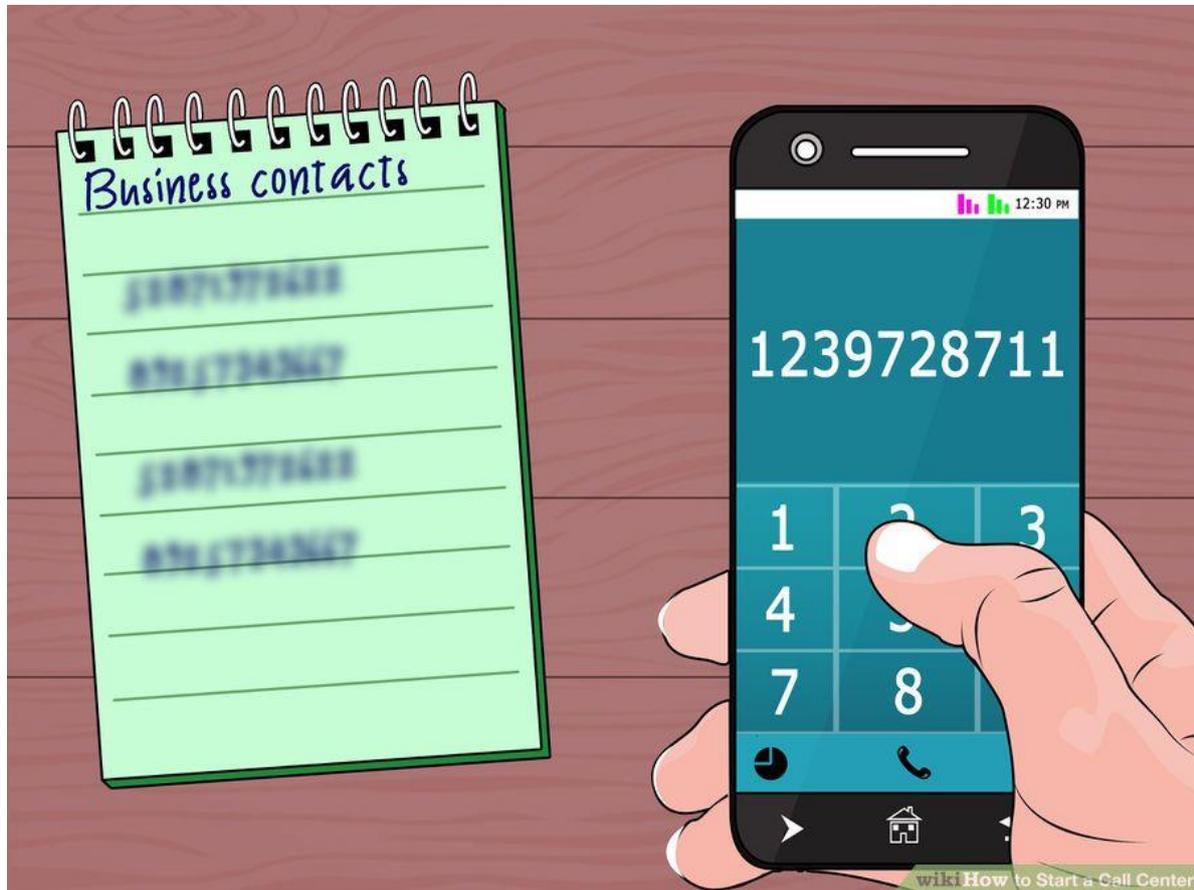
Escreva um plano de negócios. Isso pode variar de acordo com o tipo de call center que você está começando. O plano de negócios incluirá vendas projetadas em períodos de tempo específicos, atividades de marketing, atividades e investimentos, despesas, custo de equipamentos, salários e benefícios dos funcionários.

O plano de negócios precisa ser minucioso e detalhado, pois também o ajudará a determinar o que você precisa financeiramente. Preparar um plano de negócios mostra que você é sério sobre o empreendimento, e pode ajudá-lo a garantir o capital com agências bancárias ou com investidores privados.

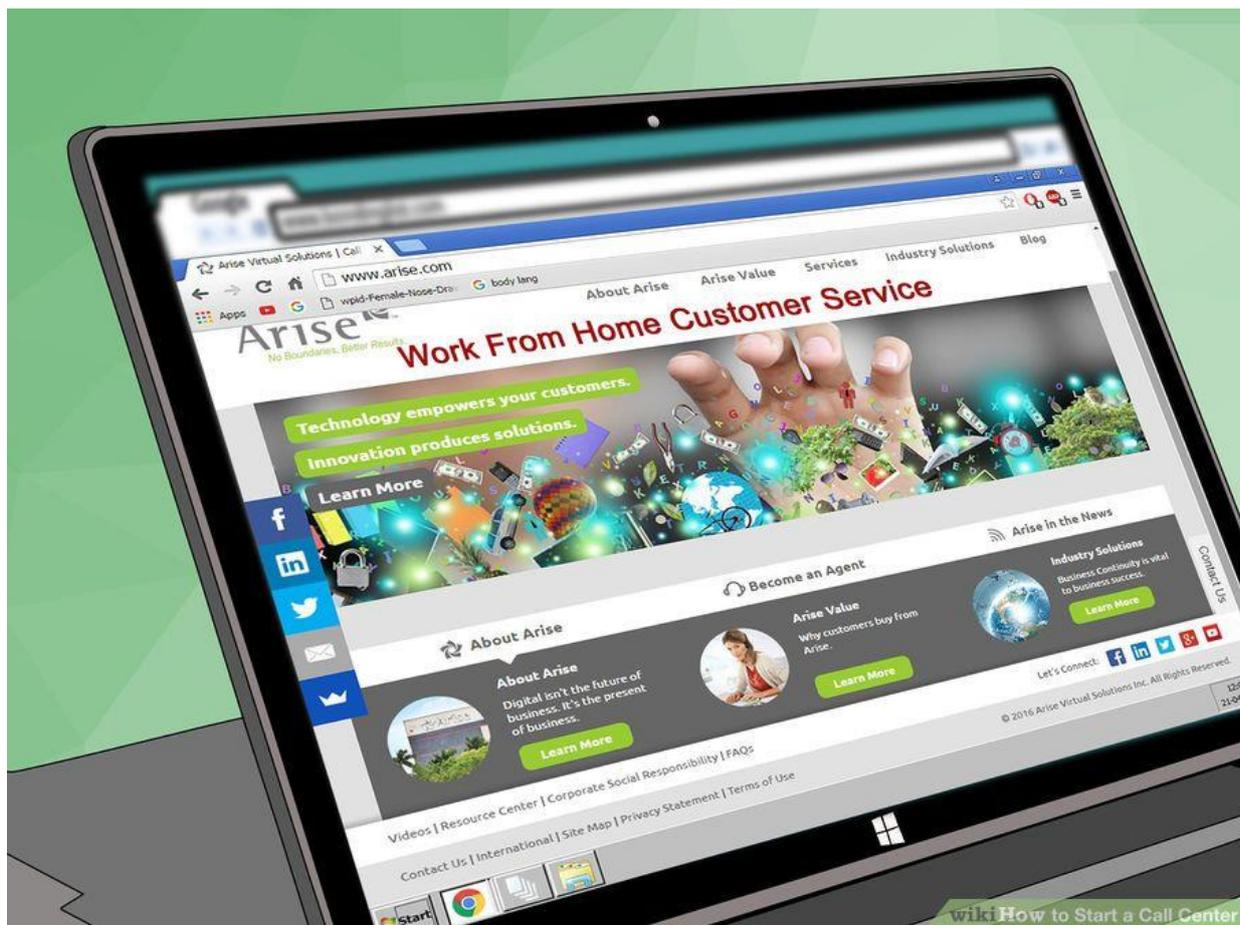


- **Investir no equipamento necessário.** Esses itens incluem computadores, material de escritório, fones de ouvido, telefones, linhas telefônicas e uma conexão de Internet de alta velocidade. Você precisará adquirir um software de CallCenter, que pode ser caro, portanto, certifique-se de pesquisar todas as suas opções.
- A menos que o seu cliente o forneça, compre um software que lhe permitirá gerenciar facilmente chamadas recebidas e efetuadas, rastrear dados e manter um registro de chamadas. Confira Virtual Call Center por Five9, inContact e Aspect Zipwire por Aspect.
- Você também pode querer investir em uma linha telefônica separada que é dedicada exclusivamente ao negócio de call center. Várias linhas podem ser usadas com a expansão.

2. Comercialize o seu negócio



Entre em contato com empresas e outros call centers que terceirizam seu trabalho para procurar clientes. Cada empresa terá requisitos diferentes e diferentes escalas de remuneração. Escolha uma ou mais empresas com base no que você acha que pode lidar com o dinheiro que você quer investir. Comece entrando em contato com o departamento de vendas dentro de grandes empresas locais que vendem uma variedade de produtos ou serviços ou faça uma pesquisa on-line por "call centers."



Pesquisa on-line para empresas de call center à procura de suporte em casa. Faça uma pesquisa on-line para o serviço ao cliente trabalhando em casa, vendas por telefone, entrevistadores ou suporte técnico. As empresas que contratam este tipo de serviço incluem Arise, LiveOps e soluções de trabalho.



Publicidade e rede. Faça pequenos anúncios impressos em revistas de negócios locais e configure uma página de negócios no Facebook. Um site que mostra seus serviços e sua reputação profissional. Junte-se à organizações profissionais locais.

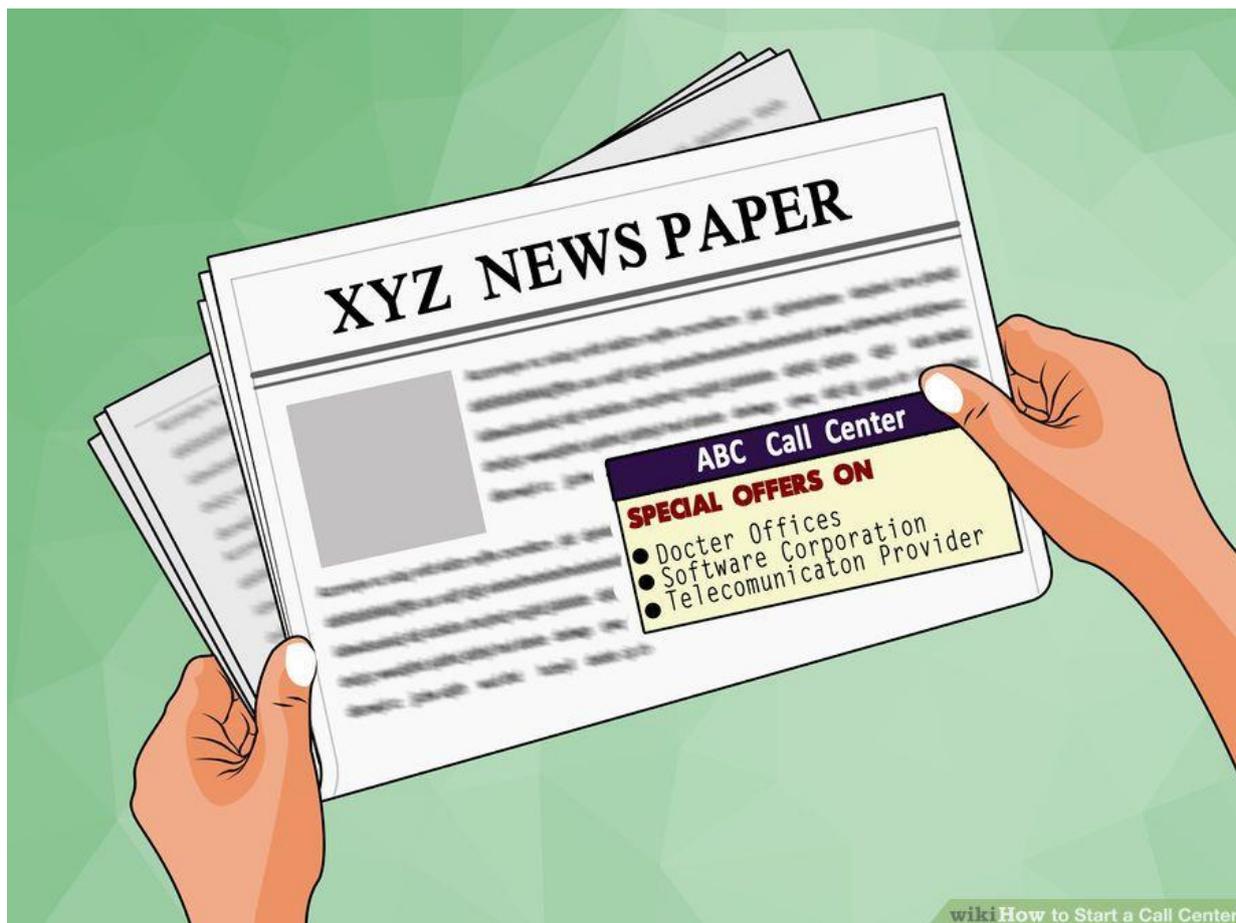
3. Expanda o seu Call Center



Contrate funcionários adicionais. Anuncie em seu jornal local. Verifique com outros call centers para saber qual os salários estão sendo pagos. Procure pessoas com experiência de call center que tenham excelentes habilidades de conversação e capacidade de tomada de decisão.



Localize um edifício maior. Você não vai querer trabalhar em sua casa, uma vez que você tem negócios suficientes para contratar funcionários adicionais. Alugue um espaço em um edifício que não tem muito barulho, com espaço disponível para expandir a sua empresa, com fiação para Internet e telefone.



Considere focar em nichos de mercado. Você pode querer se especializar em operar um call center para consultórios médicos, corporações de software ou provedores de telecomunicações. Em seguida, você pode segmentar esses mercados em sua publicidade e oferecer descontos para referências.