



BUSINESS SOLUTIONS

Tel: 0751 090 012 Fax: 0364 819 654
Str. Govora, nr. 6, ap. 27, Cluj-Napoca
Punct de lucru: Bucuresti
E-mail: solutii@solutiideafaceri.ro
www.solutiideafaceri.ro
RO16653570, J12/2833/2004, Cap. Soc. 300 Ron

Oferă un serviciu excepțional!

CUSTOMER SERVICE EXCELLENCE

Obiective:

- Creșterea gradului de satisfacție a clienților și fidelizarea acestora
- Monitorizarea și îmbunătățirea serviciului de “customer service”
- Creșterea eficienței forței de vânzări
- Identificarea și valorificarea avantajului competitiv

Servicii Oferite:

CUSTOMER SERVICE

Cercetări de Marketing * Mystery Shopping * Training * Consultanță

❖ *Servicii complete, integrate și personalizate nevoilor dvs.,
la cele mai competitive prețuri de pe piață!*

Certificări:

Membru **ESOMAR** (European Society for Opinion and Marketing Research)
Certificare Mystery Shopper – **MSPA** Europe & North America
Principles of Marketing Research – **The University of Georgia & MRII**, MRA, ESOMAR

Referințe:

Micri Gold Bijuterii (retail de lux), București
Springtime (freshfood), București
Inițial hr (resurse umane), Cluj-Napoca
Exclusiv Catering - Lunch Box (catering), Cluj-Napoca
NQA România (audit și certificare ISO – managementul calității), Cluj-Napoca
Transilvania Connection (revista “*Transilvania all inclusive*”), Cluj-Napoca

Experiență internațională (Los Angeles, California, USA)

*“She brought great customer service, good understanding of a client’s needs, efficient marketing ideas, innovative sales strategies, professional work and substantial background qualifications to the job. **Cosmina** has done an excellent job and I would highly recommend her for any collaboration in this field.”*

Chris Mann - General Manager at **Quality Stone Supply, Inc.**; North Hollywood, CA 91605, USA, Tel: +01-818 759.5700, www.qualitystonesupply.com

*CUSTOMER SERVICE: Cercetări de Marketing * Mystery Shopping * Training * Consultanță*



BUSINESS SOLUTIONS

Tel: 0751 090 012 Fax: 0364 819 654
Str. Govora, nr. 6, ap. 27, Cluj-Napoca
Punct de lucru: Bucuresti
E-mail: solutii@solutiideafaceri.ro
www.solutiideafaceri.ro
RO16653570, J12/2833/2004, Cap. Soc. 300 Ron

Oferă un serviciu excepțional!

CUSTOMER SERVICE EXCELLENCE

- Club Membership 2010 -

! Valabil și online din Martie a.c.

Am plăcerea să vă trimit, în premieră, informații despre primul club din România dedicat monitorizării și îmbunătățirii serviciului oferit clienților – **Customer Service Excellence Club**.

Standard Membership - Avantaje incluse:

- *articole de specialitate lunare*: monitorizarea și îmbunătățirea serviciului de customer service, tehnici de fidelizare a clienților, creșterea eficienței forței de vânzări, tratarea corectă a reclamațiilor și gestionarea clienților dificili, idei eficiente pentru motivarea angajaților, mystery shopping etc.

- **12 % discount** pentru toate serviciile auxiliare oferite de Business Solutions

- *consultanță în domeniu* (customer service): *via e-mail*

Investiția necesară: 200 euro/ an (sub 17 euro/ lună)

Premium Membership - Avantaje incluse:

- *articole de specialitate lunare*: monitorizarea și îmbunătățirea serviciului de customer service, tehnici de fidelizare a clienților, creșterea eficienței forței de vânzări, tratarea corectă a reclamațiilor și gestionarea clienților dificili, idei eficiente pentru motivarea angajaților, mystery shopping etc.

- *monitorizarea serviciului de customer service – mystery shopping*: 2 evaluări x 3 unități - la fiecare 6 luni *

- *customer service workshop-uri*: 2 zile (4 x 3h) - la fiecare 6 luni * (grupă optimă 7-12 persoane)

- *promovarea online* a siglei dvs. pe site-ul și blogul firmei (valabil din Martie '10)

- **20 % discount** pentru toate serviciile auxiliare oferite de Business Solutions

- *consultanță în domeniu* (customer service): *via e-mail*

- *diplomă de excelență în customer service*: *oferită anual*.

Investiția necesară: 120 euro/ lună

140 euro Discount pentru plata semianuală: doar **580 euro/ 6 luni (sub 97 euro/ lună)**

Extra bonus- GRATIS:

Cercetarea gradului de satisfacție a clienților, conceperea chestionarului

(pentru orice înscriere făcută până la 28 Februarie 2010)*

* Monitorizarea serviciului de customer service poate cuprinde adițional costul consumației sau achiziției efectuate; la proiectele desfășurate în afara loc. București & Cluj-Napoca se pot adăuga costuri de transport și cazare, iar workshop-urile nu cuprind închirierea spațiului și coffee break-ul;

** Prețurile nu conțin tva și sunt calculate la cursul oficial BNR din ziua facturării;

*** Pentru evaluările adiționale de mystery shopping & alte workshop-uri, seminarii, cercetări de marketing și consultanță se vor negocia proiecte separate.

*CUSTOMER SERVICE: Cercetări de Marketing * Mystery Shopping * Training * Consultanță*



BUSINESS SOLUTIONS

Tel: 0751 090 012 Fax: 0364 819 654
Str. Govora, nr. 6, ap. 27, Cluj-Napoca
Punct de lucru: Bucuresti
E-mail: solutii@solutiideafaceri.ro
www.solutiideafaceri.ro
RO16653570, J12/2833/2004, Cap. Soc. 300 Ron

Oferă un serviciu excepțional!

Mystery Shopping (unități proprii & concurenți direcți)

Este o cercetare calitativă de marketing, ce presupune evaluarea obiectivă, de către un client sub acoperire, a serviciilor oferite de către firmă (*amabilitatea, corectitudinea și cunoștințele angajaților, evaluarea produselor, timpul de așteptare, ambianța, etc.*) printr-un chestionar completat ulterior, care va fi în concordanță cu necesitățile firmei dvs.

Obiectivul programului:

- Posibilitatea de a vedea prin ochii clienților obișnuiți serviciile oferite, așa cum sunt percepute de aceștia;
- Evaluarea performanțelor angajaților și identificarea domeniilor pe care trebuie să vă axați pentru un eventual training, pentru a putea menține la un standard înalt calitatea serviciului oferit;
- Aplicarea permanentă de către salariați a standardelor și normelor interne;
- Avantajul de a contribui la fidelizarea clienților, printr-un serviciu superior, care va duce automat la creșterea profitabilității firmei;
- Evaluarea serviciului oferit de firmă în raport cu serviciile firmelor concurente, aflarea atuurilor și punctelor slabe ale acestora;
- Vă puteți bucura de confortul pe care îl aveți atunci când știți că vă puteți lăsa afacerea pe mâini bune, iar clienții vor beneficia mereu de servicii de calitate.

De ce să alegeți firma noastră? Pentru ca în plus, puteți beneficia de:

- ofertă personalizată și analiza necesităților firmei direct de către specialiștii noștri;
- consultanță în interpretarea datelor obținute și luarea celor mai bune decizii de marketing;
- evaluarea inițială de un bun cunoscător în Mystery Shopping, marketing, merceologie și „customer service” pentru elaborarea corectă a formularului de evaluare, după care se recurge la evaluarea de către un Mystery Shopper obișnuit, având caracteristicile clienților potențiali;
- membru ESOMAR (European Society for Opinion and Marketing Research);
- certificare Mystery Shopper - MSPA Europe & North America;
- organizatoarea primului curs de Mystery Shopping din țară;
- experiența internațională (USA) în acest domeniu;
- prețuri competitive;
- oferirea altor servicii suplimentare de cercetări de marketing și training pentru o mai bună înțelegere a clienților și a pieței.

De acest serviciu poate beneficia orice companie care intra în contact direct cu clienții săi, cum ar fi: magazine, show-room-uri, hoteluri și unități de cazare, restaurante, unități fast-food; cluburi și baruri; instituții financiar-bancare; companii aeriene și firme de transport; unități de turism; cluburi de fitness și saloane de înfrumusețare; benzinarii, dealeri și service-uri auto; cabinete medicale; unități de franciză; firme de distribuție și alte societăți de servicii diverse.

Serviciul de Mystery Shopping poate lua mai multe **aspecte**. Tipurile oferite de firma noastră sunt:

1. **Evaluarea generală sau tradițională**
2. **Evaluarea integrității angajaților și a respectării legii**
3. **Evaluarea telefonică**
4. **Evaluarea concurenței** (serviciului și a prețurilor)
5. **Evaluarea de recompensare**



BUSINESS SOLUTIONS

Tel: 0751 090 012 Fax: 0364 819 654
Str. Govora, nr. 6, ap. 27, Cluj-Napoca
Punct de lucru: Bucuresti
E-mail: solutii@solutiideafaceri.ro
www.solutiideafaceri.ro
RO16653570, J12/2833/2004, Cap. Soc. 300 Ron

Oferă un serviciu excepțional!

Training – Fidelizarea Clienților

Obiectivul programului: Creșterea gradului de satisfacție a clienților și fidelizarea acestora prin îmbunătățirea serviciului oferit.

- + Necesitatea satisfacerii clienților, importanța calității servirii
- + Tehnici de fidelizarea a clienților printr-un serviciu excepțional
- + Reclamațiile și gestionarea clienților dificili
- + Automotivarea – cum reușești să ieși dintr-o perioadă de criză (motivațională)

Despre vorbitor:

Cosmina Voichița Meseșan: Experiență internațională în Customer - Service, Vânzări și Mystery Shopping (la cele mai renumite mall-uri din **Los Angeles, California, USA**); Organizatoarea primului Curs de Mystery Shopping din țară și Lector colaborator la Școala de Formare Managerială în Turism; Specializare în Cercetări de Marketing la Universitatea din Georgia & MRII (Marketing Research Institut International), MRA, ESOMAR; Certificare Mystery Shopper – MSPA Europe & North America; Economist licențiat (Universitatea Babeș Bolyai, FSEGA); Atestat de Comerciant – Merceolog; Membru ESOMAR (European Society for Opinion and Marketing Research).

“Un profesor foarte deschis... Cursul merită făcut ca experiență profesională și de ce nu, de viață.”, “Mi-a plăcut că a fost și teorie, dar a fost exemplificat prin fapte reale.”, “Putere de convingere și aspirații că se poate mult mai bine.”, “Sunt lucruri de învățat în orice moment și acest curs este foarte bun pentru noi în viitor”, “Mi-a făcut o deosebită plăcere să particip la acest curs. Mă bucur foarte mult că am avut ocazia să cunosc o persoană profi.”

Asistenți vânzări **Micri Gold Bijuterii**, București

Cercetarea gradului de satisfacție a clienților

(chestionarea direct în unitățile comerciale)

Obiectivul programului:

- Verificarea serviciului oferit și gradului de satisfacție a clienților;
- Gestionarea mai bună a propunerilor și rezolvarea eficientă a reclamațiilor;
- Aflarea unor idei interesante pentru dezvoltarea afacerii și fidelizarea clienților;
- Efectul psihologic asupra salariaților de a oferi un serviciu de calitate și asupra clienților, care vor aprecia interesul firmei.



BUSINESS SOLUTIONS

Tel: 0751 090 012 Fax: 0364 819 654
Str. Govora, nr. 6, ap. 27, Cluj-Napoca
Punct de lucru: Bucuresti
E-mail: solutii@solutiideafaceri.ro
www.solutiideafaceri.ro
RO16653570, J12/2833/2004, Cap. Soc. 300 Ron

Oferă un serviciu excepțional!

Cercetări de marketing - alte tipuri:

Într-o economie și un mediu de marketing într-o continua mișcare, pentru a-ți asigura succesul firmei trebuie să poți anticipa toate aceste schimbări și mai ales să corelezi activitatea firmei în funcție de atitudinile consumatorilor și tendințele pieței. De aceea, cea mai mare putere și avantaj concurențial este dat de INFORMAȚIE și gestionarea ei.

Câteva dintre **principalele tipuri de cercetări** care pot veni în sprijinul deciziilor D-voastră:

- Testări de concepte și produse
- Managementul mărcii
- Studii de utilizare și atitudini
- Cercetări privind metodele de reclamă și promovare
- Studiul mediului de marketing și al concurenței
- Evaluarea atitudinilor angajaților și al calității serviciilor prestate

Specialiștii noștri vă vor ajuta să alegeți cea mai buna tehnică pentru fiecare necesitate în parte, ținând seama de următoarele aspecte: tipul de cercetare și domeniul de activitate a firmei, controlul eșantionului, complexitatea și cantitatea datelor necesare, folosirea de stimuli fizici, obținerea de informații personale și mai ales de timpul pus la dispoziție și mărimea costurilor. O data cu culegerea datelor și aflarea rezultatelor cercetării, vă vom ajuta în interpretarea acestora și luarea celor mai bune decizii de marketing, în contextul unui factor de risc minim, generat în special de cunoașterea acestor informații despre piață și clienți.

Cu stimă,

Cosmina Voichița Meseșan

Manager – Specialist Customer Service

BUSINESS SOLUTIONS srl

Mobil: **0751 09 00 12**

E-mail: cosminam@solutiideafaceri.ro

www.solutiideafaceri.ro

București, Cluj-Napoca, ROMÂNIA

În speranța unei colaborări fructuoase aștept, cu deosebit interes, să stabilim o întâlnire, pentru a încerca să satisfacem cât mai bine necesitățile firmei d-voastră și să contribuim împreună la monitorizarea și îmbunătățirea serviciului de customer service și fidelizarea clienților!

Aștept să mă contactați telefonic sau puteți să îmi adresați întrebările d-voastră direct pe e-mail.