



M&H Marketing  
SOLUCIONES CONTACT CENTER

902 12 12 28

[www.mhmarketing.biz](http://www.mhmarketing.biz)

## SERVICIOS DE CALL / CONTACT CENTER

*Todas las herramientas de telemarketing a su alcance:*





## FUNDACIÓN

**Octubre de 2003**  
**100% Capital Propio**

## MISIÓN

**Fundada con absoluta vocación comercial, excelencia en la gestión de bases de datos y orientada a la obtención de resultados.**

## RECURSOS HUMANOS

**Personal de Estructura** (Administración, Comercial, Calidad).  
**Personal de Tecnología** (Programación y Teleco).  
**Personal de Operaciones** (Supervisores, Coordinadores y Agentes).

## RECURSOS OPERATIVOS

**Plataforma en Madrid Capital con capacidad para 90 puestos operativos.**

## RECURSOS TÉCNICOS

**Emisión / Recepción de Llamadas, Fax, Email, SMS**  
**Grabación, Escuchas Remotas, CATI, CAWI, IVR, etc.**



**Gestión de Bases de Datos**

## ¿Quiere **Adquirir, Grabar o Tratar** una Base de Datos?

Grabación de Bases de Datos (“Picado de Datos”).

Compra de Bases de Datos.

Tratamiento de Bases de Datos (Normalización, de-duplicación ...).

etc.



**Actualización Bases de Datos**

## ¿Necesita **Verificar y Enriquecer** su Base de Datos?

Actualizar Información Existente.

Ampliación de nº de Campos de Información.

Cualificación de Nuevos Prospectos.

etc.



**Asistencia a Eventos**

## ¿Quiere que sus **Eventos** tengan **Éxito**?

Captación de Asistentes.

Reconfirmación.

Encuesta Satisfacción.

etc.



**Concertación de Citas**

## ¿Necesita **Visitas** para su Equipo Comercial?

Cualificación de Prospectos.

Envío de Información.

Cierre de Visitas según Calendario.

etc.

# Servicios Call / Contact Center II



M&H Marketing  
SOLUCIONES CONTACT CENTER



**Encuestas**  
(telefónicas y online)

## ¿Quiere conocer la **Opinión** de sus Clientes?

Sistema CATI para encuestas Telefónicas.  
Sistema CAWI para encuestas On-line.  
Análisis Cuantitativo y Cualitativo.

etc.



**Back Office**

## ¿Se le Acumulan las **Tareas Administrativas**?

Grabación de Datos.  
Tramitación de Documentación..  
Gestión de portales, e-commerce...

etc.



**Recepción de llamadas**

## ¿Necesita Atender con **Calidad** a sus Clientes?

Información al Usuario / Cliente.  
Toma de Cita Previa.  
Gestión Integral de Pedidos.

etc.



**Televenta**

## ¿Quiere **Aumentar sus Ventas**?

Captación de Clientes.  
Cierre de Pedidos.  
Grabación de Ventas.

etc.

# Servicios Call / Contact Center II



M&H Marketing  
SOLUCIONES CONTACT CENTER



Recursos  
Humanos

## ¿Necesita Personal **Cualificado**?

Cobertura de Puestos Fijos o por Bajas o Vacaciones.  
Personal con Experiencia Específica.  
Cursos de Formación a Medida.

etc.



Alquiler  
Call Center

## ¿Quiere disponer de su **Propia Plataforma**?

Alquiler puntual o continuo de Puestos Operativos.  
Toda la tecnología Call Center a su Alcance.  
Con opción de personal de M&H o propio.

etc.



Otros  
Servicios

## ¿Necesita nuestro apoyo como **Consultoría**?

Para Desarrollar una Plataforma Propia.  
Para Crear un equipo Humano Específico.  
Para Coordinar sus Actividades de Marketing.

etc.

***En M&H queremos que nos considere como uno mas de su empresa; en ocasiones, somos un comercial mas, en otras, una operadora que atiende a sus clientes ... cuente con nosotros para planificar sus acciones de telemarketing.***

# Preguntas Frecuentes FAQ's



M&H Marketing  
SOLUCIONES CONTACT CENTER

## ¿Cómo miden la **Calidad de su Servicio**?

Nuestra tecnología permite un control en tiempo real de los agentes así como generar todo tipo de informes de evaluación de todos los ratios clave. Esto nos permite agilidad a la hora de hacer correcciones, proponer mejoras, etc. En recepción de llamadas, nuestros Niveles de Servicio son muy competitivos.

## ¿Cómo puedo hacer un **Seguimiento del Trabajo**?

No solo a través de los informes que le remitimos con la periodicidad que necesite, sino también haciendo escuchas remotas en tiempo real, o en nuestras propias oficinas. Nuestros Gestores de Cuentas estarán en continuo contacto con usted para analizar conjuntamente el desarrollo de la acción contratada.

## ¿Qué le distingue de la **Competencia**?

En M&H buscamos un trato personalizado y ágil, nuestra estructura está enfocada a poder ofrecer soluciones rápidas y completas, sabiendo que los pequeños detalles son la clave del éxito. La tecnología y los recursos humanos son importantes pero lo importante es saber sacarles el máximo partido posible.

## ¿Es M&H mi **Proveedor Adecuado**?

Si, porque somos una empresa seria y transparente, que confía en la calidad del trabajo que hace y que se adaptará a las circunstancias propias de su negocio. Tenemos grandes y pequeñas empresas como clientes, pero en todo caso para servicios y acciones en las que sabemos que daremos una buena respuesta.

# Preguntas Frecuentes FAQ's



M&H Marketing  
SOLUCIONES CONTACT CENTER

## ¿Necesito una **Base de datos** para hacer un acción?

Siempre que hablamos de una acción de emisión, es imprescindible. Ya sea la suya propia como una adquirida, pero en todo caso ésta debe ser analizada y preparada para poner en marcha la campaña. Consulte nuestros servicios en gestión de bases de datos (grabación, compra y tratamiento).

## ¿Cuánto Tiempo supone la **Puesta en Marcha** de una Acción?

Por normal general en menos de una semana se puede comenzar un servicio de pequeñas proporciones y de complejidad reducida, no obstante recomendamos una planificación con un mayor margen para que la selección del personal que desarrolla la acción sea lo mas eficaz posible.

## ¿Qué **Resultados** puedo esperar?

Hay dos variables que afectan a los resultados, una externa a M&H como es la calidad de la base de datos y la calidad/utilidad del producto o servicio comercializado, y una propia de M&H, como son la tecnología y la calidad de los Recursos Humanos. Consúltenos para analizar su caso concreto, podemos plantearle una previsión.

## ¿Qué **Datos de la Campaña** me facilitarán?

Diariamente, si así lo requiere, recibirá la información útil de carácter inminente, por ejemplo: las ventas realizadas, las citas concertadas, etc. Asimismo, con la periodicidad que solicite, un informe estadístico completo con todas las variables y ratios pre-establecidos así como el total de la base de datos.



M&H Marketing  
SOLUCIONES CONTACT CENTER

902 12 12 28

[www.mhmarketing.biz](http://www.mhmarketing.biz)



Changing the rules of business™



Para + Información

**Jesús Gasco**  
Consultor

Email: [jesus.gasco@mhmarketing.biz](mailto:jesus.gasco@mhmarketing.biz)  
Tel: 902 12 12 28  
Fax: 902 12 12 27  
Web: [www.mhmarketing.biz](http://www.mhmarketing.biz)