



*Win easily*  
**WinTRADE**  
В П О   С О М П А Н Я

Компания **WinTRADE**

## Общая информация

Компания **WinTRADE** основана в 2011 году профессионалами Телеком и IT рынков и предоставляет услуги аутсорсинга бизнес-процессов (BPO) в различных сферах.

Основные направления компании:

- **WinCALL** – услуги контакт-центра (обслуживание клиентов, продажи и исследования);
- **WinSTALL** - выполнение сервисных и инсталляционных работ;
- **WinRENT** – администрирование и содержание офисных и производственных помещений, введение объектов в эксплуатацию, клининговые услуги, брокеридж;
- **WinIT** - услуги IT аутсорсинга;

- **WinCALL** – одно из ключевых направлений компании WinTRADE, профилем деятельности которой является предоставление услуг аутсорсинга бизнес-процессов (BPO) в различных сферах.



- **Нашему персоналу** мы предлагаем комфортные условия труда, конкурентную заработную плату, возможность развиваться и активно поддерживать высокий уровень компетенции,

# Наши клиенты:



# Наша миссия и ценности

- Мы увеличиваем объем продаж, доходы и повышаем уровень обслуживания клиентов для наших партнеров, а также улучшаем качество их собственных каналов коммуникаций.
- Мы работаем не ради процессов, а на результат
- Мы любим свою работу, именно поэтому нам доверяют решение самых сложных бизнес-задач.
- Наша цель - быть лидерами своей отрасли и помогать партнерам достигать бизнес-вершин.
- Мы считаем, что успех и развитие WinTRADE состоит из маленьких побед и достижений каждого ее отдельного сотрудника. Поэтому компания инвестирует ресурсы в Ваше обучение и развитие.



# Правила ведения переговоров

- Всегда обращайтесь к клиенту по имени
- Демонстрируйте понимание вопроса клиента, устанавливайте обратную связь
- Общайтесь дружелюбно, используйте слова вежливости
- Искренне старайтесь помочь клиенту, демонстрируйте свою заинтересованность
- Всегда поясняйте клиенту свои действия
- Активно слушайте клиента
- Предоставляйте клиенту достоверную информацию точно по запросу
- Предоставляйте информацию клиенту в доступной и понятной ему форме
- Используйте в общении деловую лексику
- Решайте вопрос клиента полностью за один звонок
- Используйте формализованные ответы
- Решайте вопрос клиента в максимально короткое время
- Всегда ставьте клиенту финальный вопрос
- Прощайтесь с клиентами формализованными фразами
- Грамотно регистрируйте обращения в базе данных





Компания **WinTRADE** предоставляет услуги крупнейшим телекоммуникационным компаниям Украины – 8 из ТОП-10 провайдеров Интернет выбрали **WinTRADE** партнером в области аутсорсинга.

В марте 2013 года компания расширила спектр предоставляемых услуг, заключив контракт на обслуживание колл-центром **WinCALL** абонентов компании «Воля». Наши достижения в работе над проектом:

- количество городов, в которые обслуживает **WinCALL** за выросло с трех до одиннадцати;
- в 7 раз увеличилось количество обслуживаемых абоне-
- в проекте задействовано в 5 раз больше консультантов.



Таких успехов наша компания достигла, благодаря слаженной командной работе профессионалов и высоким стандартам качества, которых мы придерживаемся. Кроме того, **WinCALL** недавно разработал и запустил для «Воли» еще 2 специальных проекта: увеличение клиентского чека и привлечение новых абонентов

**WinTRADE** оказывает поддержку профильным телекоммуникационным ВУЗам. К примеру, это спонсирование студенческой специализированной научной конференции «Инновации в телекоммуникациях и информационных технологиях», проведенной Государственным университетом телекоммуникаций.



Мы считаем, чем выше будет качество выпускаемых специалистов, тем лучше для рынка в целом. Кроме того, самым перспективным студентам мы всегда готовы предложить дополнительное обучение и работу в нашей компании.



*Win easily*  
**WinTRADE**  
B P O C O M P A N Y

Спасибо за внимание!