

## Wsparcie Sklepów Internetowych – oferta specjalna

**Obsługa Klienta (infolinia, e-maile, chat), przyjmowanie zamówień, wysyłki.**

Czy zdarzyła się Wam kiedyś sytuacja, że nie wyrabiacie się z obsługą Klientów. Pracownik jest na urlopie, albo zachorował. Musicie zamówić towar, podpisać umowę na reklamę, wprowadzić nowe produkty, a zamówień przybywa? Telefon cały czas dzwoni. Trzeba zatrudnić kolejnego. Tylko to nie takie proste, ktoś musi się tym zająć, ktoś musi go przeszkolić.

Jakiś czas temu trafił do nas Klient w takiej sytuacji. Dzięki obustronnemu zaangażowaniu udało się opanować sytuację w krótkim czasie i dziś nasza współpraca wygląda tak.



**Klient zajmuje się tym co jest jego głównym zadaniem czyli ofertą, promocją i sprzedażą.**

**My obsługujemy jego Klientów, przyjmujemy zamówienia, załatwiamy pozostałe operacyjne sprawy.**

Dlatego przygotowaliśmy specjalną ofertę dla sklepów internetowych, obejmującą cały zakres działań obsługowych poczynając od infolinii, poprzez obsługę e-maili, chata, przyjmowanie zamówień, wysyłkę produktów. Jak to wygląda?

### OFERTA PAKIETOWA INFOLINIA – CHAT - E-MAIL - ZAMÓWIENIA

#### Założenia:

- Obsługa współdzielona - 8 godzin w dni robocze, od poniedziałku do piątku w godzinach od 7:00 do 21:00,
- liczba konsultantów obsługujących: od 1 do 6,
- raportowanie 1 raz w tygodniu,
- narzędzia do komunikacji ze Zleceniodawcą: e-mail, telefon

#### Pakiet A

do 400 minut rozmów, lub  
25 h obsługi: e-mail, chat, zamówienia -  
miesięcznie  
powyżej tej liczby obsługa za dodatkową opłatą

**975,00 zł/m-c**

#### Pakiet B

do 700 minut rozmów, lub 40 h  
obsługi: e-mail, chat,  
zamówienia - miesięcznie  
powyżej tej liczby obsługa za dodatkową opłatą

**1375,00 zł/m-c**

#### Pakiet C

do 900 minut rozmów, lub  
50 h obsługi: e-mail, chat,  
zamówienia - miesięcznie  
powyżej tej liczby obsługa za dodatkową  
opłatą

**1575,00 zł/m-c**

obsługa połączeń poza limitem 1,75 zł za minutę rozmowy, 1h pracy konsultanta 35 zł  
minuty rozmów telefonicznych lub czas obsługi mogą być zamieniane w rozliczeniu wg zasady: 30 niewykorzystane minuty  
pakietu rozmów może zostać zamienione na 1h obsługi.

**Centrum Marketingu i Sprzedaży ul. Kilińskiego 16, 08-110 Siedlce**

tel. (+48) 25 7472001, 607 603 663, e-mail: [jswiatkowski@mscenter.pl](mailto:jswiatkowski@mscenter.pl); [www.mscenter.pl](http://www.mscenter.pl)

wpis do ew. nr: 7389 Regon: 060316713, NIP: 892-109 -27-39

## OFERTA - STANOWISKOWA INFOLINIA – CHAT - E-MAIL – ZAMÓWIENIA

### Stanowiska dedykowane i współdzielone

#### Założenia:

- ✓ obsługa w dni robocze od poniedziałku do piątku w godzinach od 7:00 do 21:00,
- ✓ liczba konsultantów obsługujących: minimum 0,5
- ✓ raportowanie: dostęp online + raport statystyk 1 raz w tygodniu,
- ✓ narzędzia do komunikacji ze Zleceniodawcą: email, telefon, chat.

#### Koszty operacyjne

- ✓ godzina pracy 1. stanowiska dedykowanego, pon.- pt. 6-21
  - od 1 do 4 stanowisk - 37 zł<sup>1</sup>,
  - powyżej 4 stanowisk - 35 zł<sup>2</sup>,
- ✓ minuta rozmowy w obsłudze infolinii pon.- pt. 6-21 – stanowisko współdzielone,
  - do 2400 minut miesięcznie – 1,75 zł
  - powyżej 2400 minut miesięcznie - 1,55 zł
- ✓ raportowanie miesięczne standardowe – 100 zł
- ✓ opieka Supervisora – 350 zł miesięcznie, przy zamówieniu 2 i więcej stanowisk w cenie wynajmu stanowiska.

#### Koszty przygotowania i wdrożenie projektu (koszty jednorazowe)

- ✓ konfiguracja IVR, – 300 zł (opłata jednorazowa),
- ✓ szkolenia konsultantów – 30 zł za godzinę szkolenia każdego konsultanta (zależne od poziomu trudności materiału, średnio 6 h),
- ✓ Przygotowanie aplikacji obsługowych – 70 zł/h prac informatycznych (opłata zależna od poziomu komplikacji aplikacji, średnio 4 h).

**Szacunkowy koszt przygotowania i wdrożenia: 760,00 zł.**

Wszystkie ceny są w PLN i nie zawierają podatku VAT (23%).

### KONTAKT

**Sprzedaż i Marketing**  
Jarosław Świątkowski  
tel. 25 747 20 01  
kom. 607 603 663  
e-mail: [info@mscenter.pl](mailto:info@mscenter.pl)

**FIRMA**  
Centrum Marketingu i Sprzedaży  
ul. Kilińskiego 16, 08-110 Siedlce  
Tel. 25 7472000  
[www.mscenter.pl](http://www.mscenter.pl)