



SERVIZI DI CONTACT CENTER





Sede Legale e Operativa:

Bd Unirii nr. 30 – et.2 -

Bacau (Romania)

Tel: +4 0334-405434

Fax: +4 0334-405435

e-mail: bites.info@euroservicegroupspa.com

CHI SIAMO

Bites Credit Management, nata nel 2012 dalla partnership di aziende leader sul mercato italiano per attività di Contact Center.

Bites Credit Management entra così a far parte di un gruppo che si articola con unità operative sul territorio Italiano che vantano una decennale esperienza nella gestione di attività di call center, con principale attenzione alle attività outbound di marketing e recupero del credito.

L'obiettivo è quello di trasformare i clienti in partner fidelizzandoli attraverso una rete globale di servizi innovativi sui quali garantire sempre alti indici di performance.

MISSIONE e METODO

Nata come società di diritto romeno, aperta al mercato Italiano e al mercato Romeno. La Missione di Bites Credit Management è offrire un servizio "ECCELLENTE" ai suoi clienti, sia Italiani che Rumeni. Clienti con cui vuole creare rapporti di partnership. Attraverso un approccio empatico e professionale, Bites Credit Management, è l'interlocutore privilegiato per ascoltare la storia, i bisogni e le ambizioni del partner professionale. In questa visione si possono così recepire anche situazioni di criticità ed individuare soluzioni e servizi utili ad aumentare la catena del valore aziendale. Creatività, cervello, cuore, rigore e professionalità: il valore aggiunto di Bites Credit Management per il partner.

La missione è la fidelizzazione dei partner attraverso strutture di servizi progettati su misura ed erogati in modo eccellente. Rispondere simultaneamente al sorgere di eventuali criticità, conoscere le tendenze del mercato, anticipare le esigenze del partner e gli scenari futuri.

Un servizio eccellente non trova soluzioni ai problemi, li anticipa: Bites Credit Management è la risposta al partner che ricerca servizi evoluti.

Il valore dell'esperienza pratica è profondamente radicato nella cultura aziendale. Oltre ad una competenza sviluppata e perfezionata sul campo della comunicazione con il cliente, Bites Credit Management ha investito sulla sperimentazione di modelli operativi all'avanguardia e sul continuo rinnovamento dei processi. Ne consegue l'utilizzo di un metodo che, pur rimanendo fedele a se stesso, è ogni volta capace di reinventarsi per essere realmente on demand rispetto alle necessità del partner.

Ogni attività pensata e gestita da Bites Credit Management prevede l'impegno di risorse profilate e potenziate a seconda della mission da raggiungere. E' fondamentale in questo la leadership del team, che opera in perfetta integrazione con il gruppo di lavoro in un'ottica di massima trasparenza e comunanza di obiettivi.

Bites Credit Management effettua sempre numerosi testing dei servizi prima di implementare il servizio, raccoglie ogni volta le segnalazioni dell'operativo di front-end e del cliente e verifica continuamente le performance raggiunte.

Call Center

Servizi diversi, un'unica filosofia: EMPOWERMENT.

Empowerment è crescere su due colonne portanti: competenze attive delle risorse e quindi capacità, sulla base di queste, evolversi attraverso strutture studiate sul fabbisogno.

Il call center è oggi sempre più orientato verso il cliente poiché è l'anima e l'immagine di un'azienda o della funzionalità di una struttura: Bites Credit Management ha scelto di presentarsi, con standard elevati di qualità, come riferimento per qualsiasi tipo di servizio, da un contatto finalizzato alla rilevazione della customer satisfaction o gestione di flussi inbound.

L'azienda ha scelto di sviluppare un programma interno che prevede la costruzione "sartoriale", su misura, per qualsiasi processo operativo: dal recruitment e dalla selezione, passando per la formazione, studio dei piani di comunicazione, software e strumenti tecnologici tarati sull'operatività di ogni committente. L'offerta di servizi Call Center comprende:

Customer Care, Numeri Verdi, Presidi Help-Desk, Sondaggi, Quality project.



Recupero Crediti

Il settore del recupero del credito è l'anima del nostro gruppo ed ancora oggi ne è il propulsore.

Tutelare il credito ha oggi delle implicazioni diverse e, se da una parte l'obiettivo è numerico, non si può prescindere da una buona rappresentazione del committente. Scardinata la vecchia immagine del recuperatore, Bites Credit Management abbina al mondo del recupero i valori del più efficace Customer Care. Il risultato è un obiettivo sicuro ed un cliente convinto e soddisfatto.

L'offerta di servizi di Recupero Credito comprende:

Stragiudiziale, Sollecito telefonico, Phone Collection, Giudiziale, Attività Legale

”La motivazione di chi lavora con noi è la forza e la dinamicità del gruppo. Da noi gli spazi aperti permettono a tutti di interagire e ci ricordano che, qui da noi, chiunque è indispensabile”.

RICERCA E SELEZIONE

Progettare la qualità. Fin dall’inizio.

La realizzazione di processi coerenti di selezione, analisi e valutazione del potenziale persegue l’obiettivo di pianificazione qualitativa. La finalità, dunque, non si basa su una semplice necessità numerica, bensì sull’esatta profilatura del personale.

La definizione del programma di reclutamento e selezione prevede un’accurata analisi delle posizioni ricercate ed una precisa definizione dei requisiti richiesti in coloro che ricopriranno la posizione stessa (Job description e Job profile).

Le mansioni e le competenze non sono disgiunte dall’analisi organizzativa in cui le risorse si troveranno ad operare: la personalità globale dell’individuo, costituito dai suoi bisogni, interessi e valori deve armonizzare con il clima e la cultura dell’organizzazione.

Per ogni risorsa viene stimata una mappa delle competenze anche in vista di successivi piani di sviluppo o possibilità di ricoprire eventuali altri ruoli.

La struttura di recruiting&selezione di Bites Credit Management eroga costantemente il servizio garantendo progettazioni di staff su misura per il partner.

FORMAZIONE

Un apprendimento fatto di confronto, gioco e contaminazione.

La formazione in Bites Credit Management è un processo permanente. Inizialmente è rivolto alle risorse selezionate per introdurle nel clima aziendale e favorirne il processo di integrazione, potenziamento e verifica; negli incontri successivi ha la funzione di riattivare il desiderio di confronto sui temi operativi e sulle modalità di relazione con il cliente. In Bites Credit Management la formazione è intesa come uno spazio aperto di contaminazione e affinamento di quanto finora appreso per guidare la risorsa verso parametri di eccellenza, dove non è messa in gioco la sola competenza, quanto tutto l’individuo, quindi anche la sua personalità, il suo modo di relazionarsi agli altri ed i suoi aspetti emozionali.

Lo staff di selezione e formazione è presente anche in front-line per un continuo riscontro delle criticità operative ed un coaching più efficace.



Bites Credit Management opera nel mondo della relazione con il cliente ed è il partner ideale per tutte le strutture che vogliono raggiungere i propri clienti con efficacia e risultati certi. Al momento dispone di una sede operativa nella città di Bacau ed annovera un organico di 60 unità.

