

CALL WORLD, IL TUO PARTNER IDEALE PER L'OUTSOURCING

TANTE BUONE OCCASIONI PER DISTINGUERSI



CHI E' CALL WORLD

Call World è la divisione di GGF GROUP specializzata nel **Direct Marketing** e **Customer Care**. Da 10 anni con passione, professionalità ed entusiasmo gestiamo per conto di importanti operatori turistici *servizi in Outsourcing*.

La qualità dei servizi ed un personale costantemente formato ci hanno permesso di essere tra i primi in Italia ad ottenere la **Certificazione ISO 9001:2000** per l'attività di **Booking and Tourist Promotion Services**.

SERVIZI CERTIFICATI

- GESTIONE BOOKING TELEFONICO
- WEB BOOKING
- ASSISTENZA CLIENTI H 24
- INDAGINI DI MERCATO ADV
- CONSULTING & TRAINING
- HOTEL MARKETING
- HUMANE RESOURCES



CALLWORLD
direct marketing specialist

GESTIONE BOOKING TELEFONICO

Call World, leader nel settore dei servizi in Outsourcing per Tour Operators e catene alberghiere, ha acquisito una consolidata esperienza nella **gestione totale, stagionale** o in **overflow** del **Booking Telefonico**.

Oggi la società è in grado di garantire un servizio accurato e certificato attraverso:

- *precisione e puntualità nel fornire informazioni,*
- *elevati livelli di redemption,*
- *estensione degli orari di servizio.*

La **qualità del servizio** erogato da Call World ha sempre permesso ai propri clienti di non far percepire l'**esternalizzazione** del servizio Booking. Operatori Telefonici dedicati permettono di :

- raccogliere prenotazioni, opzioni ed annullamenti;
- fornire informazioni di ogni genere su pratiche;
- fornire informazioni su strutture di proprietà o internazionali;
- elaborare preventivi;
- indirizzare la vendita secondo le priorità aziendali con formulazione di alternative.

Le risorse si distinguono per una **pluriennale esperienza** nella gestione del servizio Booking.

Call World si avvale di un personale qualificato e competente su:

- destinazioni trattate e prodotti turistici;
- GDS (*Amadeus, Sabre, ecc.*);
- Gestionali condivisi (*AS400, Aves, ecc.*);
- Tecniche di vendita;
- Tecniche di gestione dello stress e delle obiezioni.

CALL WORLD IN CIFRE

Oltre **1.500.000** chiamate gestite annualmente

150 risorse dedicate

Servizio Booking B2B-B2C
Lun-Dom (Festivi compresi)
Dalle 8.00 alle 20.00

Servizio Assistenza clienti garantito H 24, **7 giorni su 7**

10 anni di esperienza nel Turismo

DESTINAZIONI CURATE

- Caraibi
- Oceano Indiano
- Africa
- Mar Rosso
- Mediterraneo
- Neve
- Benessere
- Mare Italia
- Sardegna
- Croazia
- Corsica
- Costa Azzurra
- Turchia
- Giordania e Siria



WEB BOOKING CLIENTE FINALE

Call World assicura una completa gestione dell'attività di **Web Booking** rivolto al cliente finale.

Attraverso la piattaforma ordini *on line* è possibile gestire totalmente o parzialmente la prenotazione in ingresso dal WEB e completarla.

Le risorse deicate intervengono direttamente accertando la validità della richiesta e caricando la pratica.

E' possibile fornire a Tour Operators, Web Agencies e strutture alberghiere:

- **Gestione amministrativa e contabile** della prenotazione on-line;
- Controllo e gestione delle diverse **modalità di pagamento** (Bonifico, carta di credito, ecc.);
- Utilizzo di sistemi di pagamento **POS virtuale**;
- **Assistenza telefonica** a supporto del cliente in fase pre e post prenotazione.

LIVELLI DI SERVIZIO

Gli **SLA (Service Level Agreement)** certificati e garantiti sono:

- Il **97%** delle chiamate in entrata gestite, a cui viene risposto:
 - per l'**85%** in **30 secondi**
 - per il **10%** in **45 secondi**
 - per il **5%** oltre i **45 secondi**
- Meno del **3%** delle chiamate in entrata perse.
- Alte performance di conversione (**Conversion Rate**)

ASSISTENZA H24

Call World affianca i Tour Operators e gruppi alberghieri nell'**assistenza al cliente finale 24 ore su 24**, nelle fasi pre e post vendita, ponendosi come filtro per informazioni:

- di carattere generale,
- su copertura assicurativa,
- su cambi operativi,
- su overbooking.

Call World permette all'**Ufficio Clienti** dei Tour Operators di dedicarsi esclusivamente alla gestione dei contenziosi. Tale servizio può essere erogato attraverso **operatori multilingua**.

INDAGINI E RICERCHE DI MERCATO

INFRASTRUTTURA TECNOLOGICA

- Gateway Patton VOIP
- CTI "BCS" by Alceo
- Infinite CRM by Pat
- BDA Map Point
- Fax server
- SMS server
- Gruppo di continuita' Sicon
- Server Voice Recorder

Call World vanta, nel settore Turismo, una forte esperienza nell'ambito delle Indagini e Ricerche di Mercato, personalizzate o multicient, per le quali si avvale di: *sistemi informatici* (SPSS, piattaforma I-CRM, Map Point, ecc.), *intervistatori telefonici multilingue* specializzati e uno *staff scientifico* di esperti di marketing e di statistica. Attraverso il servizio è possibile delineare:

- Nuove **tendenze** di mercato,
- **Indice di gradimento** delle destinazioni/pacchetti proposti;
- **Redemption Advertising**,

- **Brand Perception**,
- Preferenze e fattori critici influenti sul **comportamento d'acquisto**;
- Capacità dei **Promotori** di presidiare la propria area geografica di competenza in termini di supporto ed assistenza alle ADV;
- Azioni per ottimizzare la **distribuzione** della propria rete commerciale rispetto a quella della concorrenza e al potenziale di mercato di specifiche aree geografiche;
- Informazioni su **nuovi prodotti** attraverso Test specifici;

- Monitoraggio **Customer Satisfaction** per:
 - individuare la soddisfazione dei clienti finali nei confronti dei prodotti turistici (strutture ricettive, destinazioni, ecc.) di un operatore Turistico;
 - individuare la soddisfazione dei clienti finali riguardo alla qualità di servizio della rete vendita di un Tour Operator/Network;
 - individuare la soddisfazione delle Agenzie di Viaggio nei confronti dei prodotti e servizi offerti da un Tour Operator /Network.



DOTAZIONE TECNOLOGICA

- **1000** accessi differenziati
- **250** canali
- **180** linee IVR
- **7** postazioni supervisor
- **20** postazioni back office
- **200** postazioni operatore
- **100** postazioni in remoto

HUMANE RESOURCES

Negli anni sono state individuate figure professionali strategiche per gli operatori del settore turistico: **Promoter Turistici, Assistente in Loco, Resident Manager, Web Marketing Manager, addetto front office operatore booking e Hotel Manager.** Call World ad oggi ha a disposizione una completa banca dati costantemente aggiornata e vanta una profonda conoscenza delle criticità legate ai processi di ricerca, selezione e valutazione. Il servizio si

compone di **differenti fasi** attuabili modularmente:

- **Ricerca e Selezione** con utilizzo molteplici canali di reclutamento e colloqui e prove tecniche di valutazione attraverso *Metodo O.S.T.C.*
- **Valutazione di I° e II° livello della prestazione e del potenziale**
- **Trasform-azione** mirata far acquisire capacità, conoscenze e atteggiamenti utili al fine di determinare un processo di miglioramento continuo.

SERVIZI DI CONSULENZA

Call World attraverso i propri esperti fornisce servizi di consulenza alle aziende del **settore turistico** ed **alberghiero**, affiancandoli nelle attività di:

- **Marketing Strategico ed Operativo;**
- **Web Marketing**
- **Direct Marketing**
- **Hotel Marketing**

L'esperienza acquisita negli anni dalla collaborazione con prestigiose realtà del settore turistico e ricettivo ci ha permesso di qualificare

l'offerta con servizi specializzati quali:

- Consulenza per *la gestione operativa*;
- Attività di *Revenue Management* per l'ottimizzazione della vendita della capacità ricettiva;
- Gestione *booking* per la vendita on line;
- Consulenza e affiancamento per lo *sviluppo commerciale*;
- *Check up* strutture per piani di sviluppo e riqualificazione aziendale;
- Realizzazione di *budget* personalizzati.



I BENEFICI

Call World permette agli operatori turistici di beneficiare dei seguenti vantaggi:

- maggiore concentrazione sul **"core business"**;
- possibilità di **"variabilizzare" i costi fissi** in base alla stagionalità;
- Incremento dei **tassi di conversione**;
- risorse competenti con esperienza pluriennale nel campo turistico;
- maggiore **flessibilità**';
- **livelli qualitativi** elevati garantiti.

CALL WORLD ACADEMY

"Call World Academy" è la nuova **business school** di GGF GROUP. Obiettivo della Scuola è formare figure professionali dotate di competenze immediatamente spendibili, in grado di pianificare un percorso professionale di lungo periodo nel mercato dei servizi turistici. Attraverso specifici percorsi formiamo **Manager dello Sviluppo Turistico**, una figura in grado di leggere i cambiamenti del mercato e dominarli, contribuendo a dare efficienza ed efficacia ai processi aziendali di operatori turistici e reti commerciali ad essi collegate.

Interdisciplinarietà, formazione in aula, esercitazioni pratiche, training on the job, case study, testimonianze, project work e job rotations sono le principali attività realizzate durante l'intero corso.

GGF GROUP ha ottenuto l'**accreditamento** presso la Regione Marche per l'esercizio per le attività di orientamento e formazione professionale.



CALL WORLD PER



TURBANITALIA



Call World è un marchio

GGF GROUP

Via Albertini 36, Blocco I1
Gross Ancona
60131 Ancona (AN)
Centralino: 071.2850
Fax: 071.2869888

Web: www.callworld.it
Mail: info@callworld.it

