



浙江中通文博服务有限公司

企业详情

企业官方注册名称：浙江中通文博服务有限公司
 企业常用简称（英文）：Zhejiang China-Winjob Services Co., Ltd
 企业常用简称（中文）：中通文博
 所属国家：中国
 中国总部地址：浙江省杭州市拱墅区大关路98号绿地中央广场11幢16楼
 网址：www.ztwb.cn

所属行业类别：灵活用工（服务业）、灵活用工（白领岗位）
 在中国成立日期：2011年12月20日
 在中国雇员人数：392

业务详情

1、主要客户所在行业：IT信息技术，半导体及通讯、金融服务（如银行，保险，财富管理）、运输及物流、能源动力、建筑业

2、曾服务过的客户案例

客户案例一：

所提供的服务类别	灵活用工（服务业）
客户公司性质	国有
客户公司行业	IT信息技术，半导体及通讯
客户当时的需求	客户希望将某地客户服务热线团队外包，人员由我司自建，管理培训由我司自行组织，客户仅考核成果，按照业务量、服务质量、提成质量或转化率等进行结算付费。
具体服务内容	1. 搭建团队：招聘并培训项目人员熟悉、练习脚本，进行理论学习、系统操作、模拟通话测试等，合格者方可上线； 2. 项目搭建：外呼脚本设计，绩效考核制定，工作流程测试；





	<p>3. 日常运营管理：外呼流程执行及优化，通过抽查对话记录发现问题；</p> <p>4. 能力提升：出台各类举措，如班前会、月度考试、主题培训等提升一线员工的工作效率、服务质量，有效地减少通话时长、提升客户的服务体验。</p>
服务成果	项目目前为客户提供良好的运营维护，有效降低客户单位运营成本，增加了存量客户的粘性，减少客户流失，将存量客户的价值最大化，帮助客户实现在利润率和收入方面的有效提升。

客户案例二：

所提供的服务类别	灵活用工（服务业）
客户公司性质	国有
客户公司行业	能源动力
客户当时的需求	客户公司在当地多个区市县设有营业厅，基层员工众多且分散，客户公司成本控制需要，同时业务部门亟需从各类繁琐的业务流程和沟通中释放时间与精力，交由我司负责40个营业厅窗口业务的整体运营。
具体服务内容	<p>项目共计有40个营业厅，遍布于当地五区各乡镇，共计约140名营业员，营业厅每日接待客户量约为700人次，年业务受理量为16.5万单。</p> <p>团队搭建：组织招聘，面试人数达5000人，共计招聘入职350人，搭建了一支140人左右的优秀营业厅队伍；</p> <p>项目日常运营：包括各类用电客户的业务咨询、受理、投诉受理等。</p> <p>项目巡检：定期固定开展营业厅巡检，定点定时走访各区域，结合电力暗访要求，实时关注疫情情况，准备及分发疫情物资，人员补员沟通和面试，问题员工沟通管理等等；</p> <p>能力提升：定期组织业务知识、礼仪规范、心理疏导、沟通技巧类等各培训、全区域技能比武大赛等；</p> <p>员工关怀：同时为了增加员工的团队意识、丰富员工的业务生活，增加员工的归属感，组织区域工会活动、员工疗休养、员工体检等，制定评优方案鼓励优秀员工。</p>
服务成果	良好的运营管理能力得到了客户方及用电客户的高度认可，年度收到用电客户表扬13起，并在年度客户满意度调查中满意度为100%，为客户树立良好的对外形象，并在众多合作商中被列为标杆，要求其他的外包单位都参考我司的管理方式。

档案内容更新于2023年8月