



The Marketing Store



Toronto, ON, CANADÁ

Perfil corporativo

The Marketing Store ofrece servicios subcontratados de campañas de marketing para importantes empresas como McDonalds y Nissan. La empresa tiene oficinas en más de una docena de grandes ciudades del mundo. El objetivo de The Marketing Store es ser la "mejor empresa de ideas del mundo".

Los servicios de The Marketing Store se pueden resumir en dos palabras: Brand Activation™, el proceso de activación de marca propuesto por The Marketing Store que hace cobrar vida al espíritu de las marcas. El objetivo es que la marca de sus clientes funcione mejor y se active en la mente de los clientes finales.

Toda acción de Marketing Store es dictada por la investigación y la visión y es dirigida por un pensamiento organizado y realista sobre el cliente final, la marca de su empresa asociada y los lugares en que se conectan.

The Marketing Store ha ganado diversos premios internacionales por sus ideas creativas de desarrollo de marca y la excelente ejecución de sus programas de marketing.

Creatividad y mejoramiento continuo

Para facilitar campañas de marketing centradas en el consumidor, The Marketing Store utiliza un centro de contactos salientes.

Como ocurre comúnmente con las empresas que ofrecen servicios subcontratados, el centro de llamados se usa para dar asistencia a un conjunto de programas de marketing en constante evolución para varios clientes distintos.

Esto significa que el cambio es la norma y los representantes de servicio al cliente son capacitados continuamente para nuevos programas.

Esta necesidad de capacitación constante, sumada a la filosofía de mejoramiento continuo de la empresa, los llevó a observar soluciones creativas para su centro de llamados; un elemento clave de su infraestructura de capacitación y asistencia es SmartContact Center.

Inicialmente, The Marketing Store instaló un sistema SmartContact Center de 25 puestos en su centro de contactos de Toronto, pero desde entonces ha expandido la instalación a aproximadamente el doble de su tamaño inicial.