



**PBS**

Professional BookKeeping Services

## **CSO** Customer Service Outsourcing

### **Seremos tu voz.**

CSO es un servicio completo y personalizado de atención al cliente que cubre todos los pasos del proceso, desde la primera llamada del cliente, hasta el cobro.

Al actuar como enlace entre tus clientes y los diferentes departamentos de tu organización (producción/departamento técnico/administración/fuerza de ventas), gestionamos el trato comercial de manera eficiente y eficaz, ofreciendo el mejor nivel de servicio de atención al cliente.

### **Las soluciones de PBS permiten lograr una complicidad con el cliente y garantizar su plena satisfacción:**

- **Podrás abordar nuevos mercados directamente,** centrándote sólo en tu fuerza de ventas mientras PBS se ocupa de todas las tareas de apoyo administrativo para el departamento comercial. Ya no tendrás que preocuparte de distribuidores o de joint ventures. Actualmente cubrimos áreas geográficas tales como Francia, España, Italia, Portugal, Andorra y el Magreb.
- **Todo el mundo merece ser tratado en su propio idioma.** Los perfiles multilingües y la experiencia en escenarios multiculturales de nuestros profesionales, significan que no solamente dominan el idioma principal de comunicación con el cliente, sino que también poseen amplios conocimientos de la cultura y costumbres locales.
- **Voces que convergen.** Ofreciendo un único punto de contacto a los clientes, gestionamos las incidencias comerciales relacionadas con los diferentes departamentos de tu empresa.
- **Proyectaremos tu imagen.** La experiencia de nuestros profesionales les permitirá solventar cualquier incidencia con el cliente, siendo proactivos al establecer la planificación y niveles de prioridad de las diferentes tareas que deban llevarse a cabo.
- **Un equipo humano para hacer frente a cualquier eventualidad:** nuestros activos son la reactividad para establecer prioridades frente a emergencias, autonomía, adaptabilidad, polivalencia y amplia experiencia.

**Barcelona**  
General Mitre 28-30  
08017 Barcelona  
T+34 93 363 65 10

**Madrid**  
Orense 34, planta 8ª  
28020 Madrid  
T+34 91 192 21 22

**Spain**

**www.pbs.es**  
**info@pbs.es**

## 01

Gestión de llamadas y peticiones de clientes



- Peticiones sobre estado de pedidos
- Consultas técnicas sobre productos
- Envío de muestras
- Información sobre nuevos productos
- Gestiones de riesgo de crédito

## 02

Procesamiento de pedidos



Gracias a un acceso a distancia a la gestión comercial de tu ERP, somos capaces de recibir y gestionar los pedidos recibidos (email, website, B2B, B2C, etc...) y proceder a eventuales modificaciones.

Somos usuarios de SAP pero también nos adaptamos a cualquier otro sistema.

El contacto permanente que mantenemos con los servicios de producción y logística, nos permite gestionar cualquier tipo de petición, entre ellas eventuales reclamaciones.

## 03

Transporte y gestión de exportaciones



Gracias a nuestra coordinación con los transitarios, realizamos el seguimiento de las entregas:

- Petición de presupuestos a transitarios
- Resolución de incidencias con entregas (retraso en entrega/entrega parcial/entrega equivocada/diferencia de cantidad/mercancía dañada)
- Gestión de devoluciones de mercancía

Nuestros conocimientos de los procesos de comercio internacional nos permiten preparar todos los documentos comerciales y de exportación necesarios al buen desarrollo de la expedición y según las normas y exigencias del país de destino (facturas pro-forma, facturas finales, instrucciones de expedición, albarán, formularios EUR1, ATR, CMR, certificado de origen)

Nos ponemos asimismo en contacto con las entidades financieras para la gestión de los créditos documentarios y cualquier otro modo de pago.

## 04

Proceso de facturación



- Preparación, impresión y envío de facturas
- Aplicación de descuentos y "rappel" sobre ventas
- Petición de abonos

## 05

Gestión de cobros

- Análisis de cuentas de clientes, en relación con los límites de crédito y coordinación con el departamento de contabilidad
- Envío de avisos de vencimiento de facturas
- Seguimiento y gestión de cobros de clientes