BIENVENIDOS A

TELEPERFORMANCE COLOMBIA

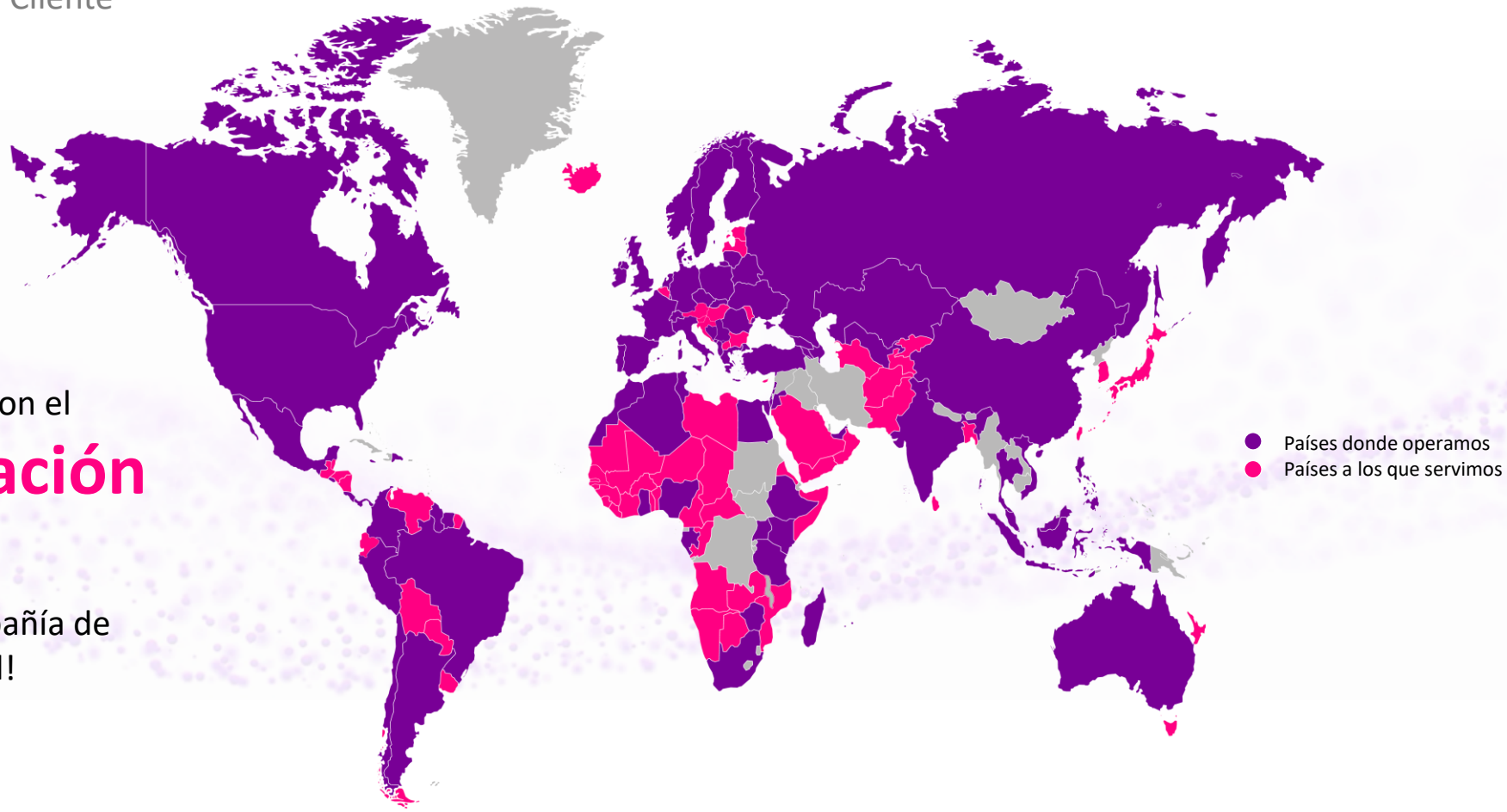


Teleperformance
each interaction matters

Teleperformance Global

Líder Global En La Experiencia Del Cliente

Teleperformance
each interaction matters



Cada año interactuamos con el

40% de la población mundial

¡Somos realmente una compañía de experiencia multicanal!

+380.000
Colaboradores
(200K WAHA)

+460
Contact Centers

Presente en
80
países

265
Lenguajes diferentes

Sirviendo + de
170
mercados

Más de 40 años a la vanguardia de la experiencia del cliente y la subcontratación de servicios empresariales.

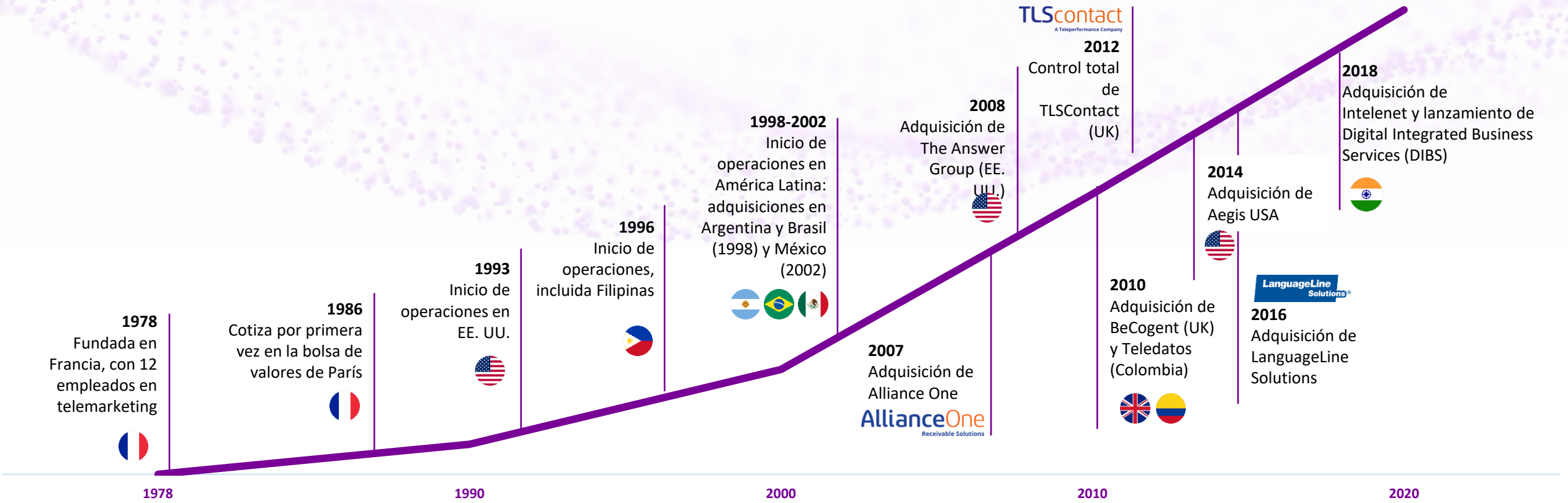
Teleperformance
each interaction matters

Servicios digitales integrados para empresas

Experiencia de cliente digital

Experiancia de cliente

380K+
Colaboradores



Reconocimiento Global Y Local

Teleperformance es el

líder mundial en la prestación de una experiencia excepcional para el cliente.

Somos ampliamente conocidos por nuestros clientes y analistas de mercado por nuestra experticia en innovación, tecnología y seguridad.







Excelencia En Procesos



Teleperformance Colombia recibió del equipo global el premio a la excelencia por sus PROCESOS DE ALTA CALIDAD.

Estamos orgullosos de ser uno de los mejores lugares para trabajar.

Premio de Certificación para empresas del Estándar de Responsabilidad Social (SRS).

Teleperformance Colombia es reconocido como el mejor exportador de servicios en el país por Analdex & Pro Colombia

Certificación de cumplimiento de los requisitos del Sistema de gestión de la Calidad

Aceptar, almacenar o transmitir información de tarjetas de crédito y mantener un entorno seguro.

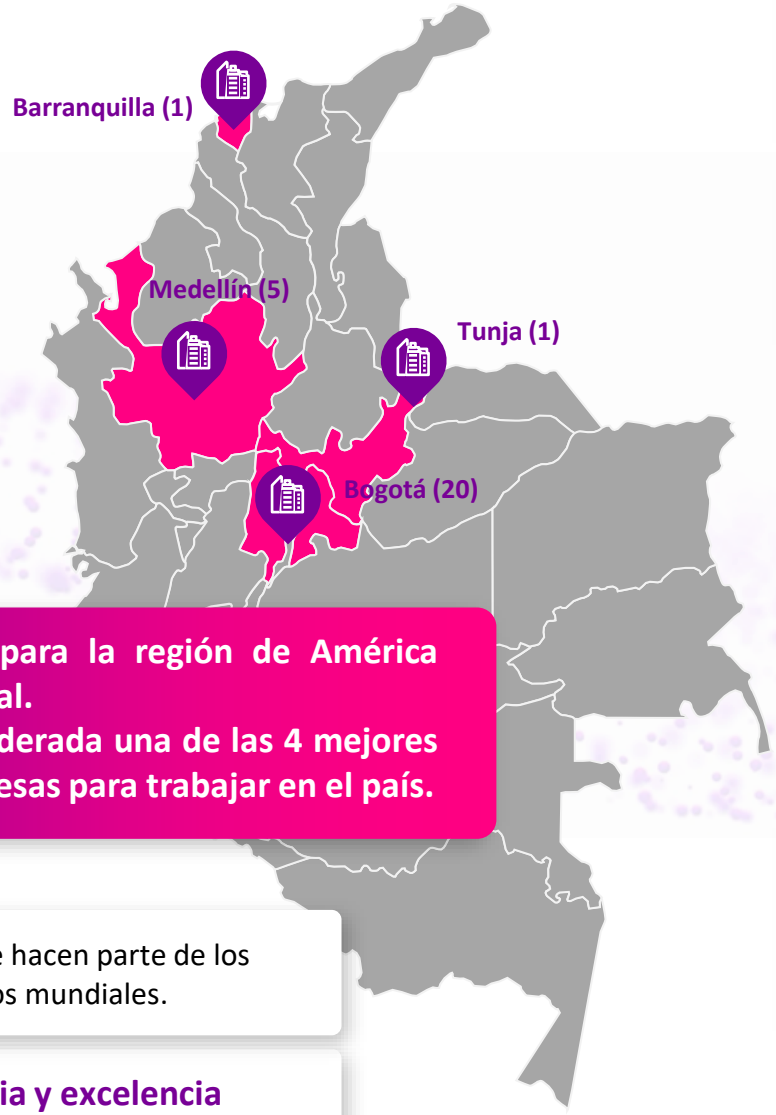
Para la protección de las personas, en relación con el procesamiento de datos personales y la libre circulación de estos datos.

Centro de contacto y servicios tecnológicos asociados a grabación de voz, plataformas de datos, redes de comunicación, sistemas de distribución de llamadas y centro de operaciones de red.

Los informes se centran solo en los controles de su organización relevantes para la información financiera de una entidad usuaria.

Certificación acerca del cumplimiento de un Sistema de Gestión Ambiental efectivo para reducir los impactos en el ambiente y cumplir con la legislación en materia ambiental.

Teleperformance Colombia



- **HUB para la región de América Central.**
- **Considerada una de las 4 mejores empresas para trabajar en el país.**

99 clientes que hacen parte de los mercados mundiales.

Experiencia y excelencia operativa.

38K+ Empleados | **27** Sedes | **6** Idiomas | Operando desde **1994**

Great Place To Work. Certificado NOV 2019–NOV 2020 COL

Idiomas Soportados

Países atendidos: Estados Unidos, España, Colombia, Perú, Argentina, Chile, Brasil, Panamá, México, Barbados, Costa Rica, República Dominicana, Guatemala, Jamaica, Trinidad y Tobago, Uruguay, Islas del Caribe, Canadá, Bolivia, Ecuador, Paraguay, Puerto Rico, Reino Unido, Alemania, Italia.

LOBs: Atención al cliente, Ventas (B2B-B2C), Generación de clientes potenciales, Soporte Técnico, Back-office, Moderación de Contenidos, Agencia Digital, Cobranzas, Servicios de Interpretación

Industrias: Salud, Comercio minorista, Telecomunicaciones, Ética y cumplimiento, Servicios de interpretación, Comercio electrónico, Bienes de consumo, **Banca y servicios financieros**, Tecnología, Turismo, Seguros, Energía, Servicios de Transportee & Logística & Nueva Economía.

Certificaciones de Seguridad

SOC 1 | PCI | AICPA SOC 2 | GDPR | ISO 27001 BUREAU VERITAS Certification

El Mejor Socio Estratégico

Teleperformance
each interaction matters

SOLUCIONES OMNICANAL.

UNA EXPERIENCIA INTEGRAL, SIN IMPORTAR EL CANAL.

Actualmente interactuamos con el 40% de la población mundial, Teleperformance es el líder global en la gestión omnicanal de la experiencia del clientedos los canales.

ESTAMOS EN TODOS LADOS

ESTAMOS DONDE USTED NECESITE.

Somos el único Contact Center realmente multinacional en la industria, atendiendo mas de 160 mercados en 80 países. Tenemos el footprint global mas efectivo.

SOMOS UNA COMPAÑÍA DE PERSONAS

E.SAT = C.SAT = K.SAT

Cada interacción es el momento de la verdad: el factor clave para brindar una excelente experiencia a su cliente es contar con un equipo motivado y comprometido. Estamos orgullosos de nuestros 300.000 profesionales en Experiencia del Cliente

COMPROMISO CON LA EXCELENCIA

ENTENDEMOS Y DAMOS RESULTADOS

Somos reconocidos como los líderes de nuestra industria por los mayores analistas independientes debido a nuestra gestión del rendimiento, nuestros procesos y nuestras herramientas. Esto, llevado adelante por el mejor equipo nos permite asegurarle consistencia y resultados.

EXPERTOS EN EXPERIENCIA DEL CLIENTE.

APRENDEMOS Y MEJORAMOS CON CADA INTERACCIÓN.

Tenemos mas de 4 décadas de experiencia. En este tiempo hemos invertido y aplicado todo lo aprendido en forma continua para entender las necesidades de los clientes de acuerdo a cada industria, generación y cultura, optimizando su experiencia de contacto.

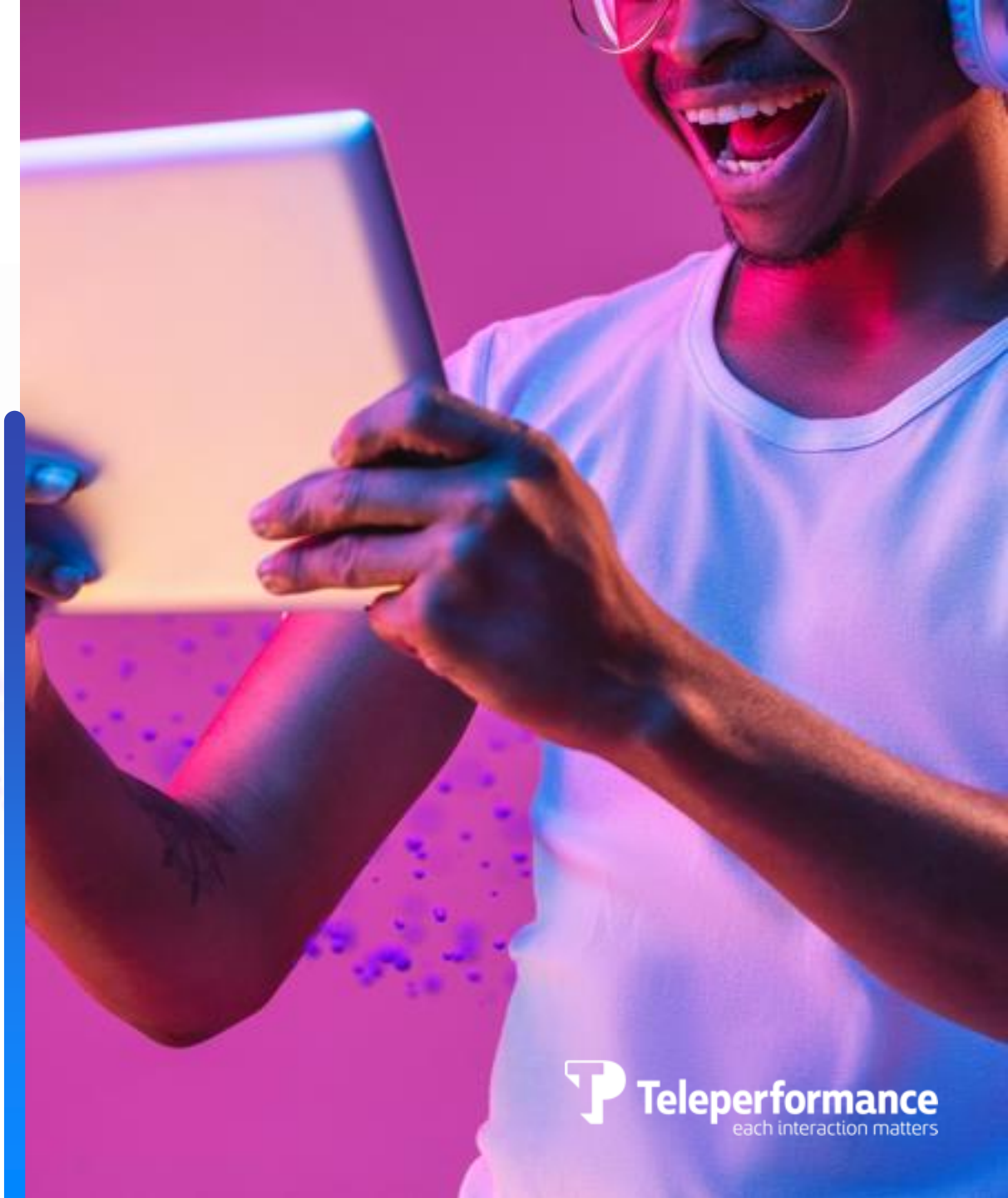
Nuestros Pilares

Somos una compañía de…

Personas **Procesos** **Tecnología**

Cada uno de nuestros procesos internos, cada sistema que utilizamos en nuestro trabajo diario y cada persona que es formada en Teleperformance, persigue el objetivo de lograr la máxima satisfacción de todos los implicados en el proceso de atención al cliente.

Teleperformance aplica las mejores prácticas en gestión del desempeño y compromiso con la excelencia a través de sus propias herramientas, procesos de gestión y estándares de seguridad



Nuestro Enfoque, High-Tech, High-Touch

Factor Humano – Las personas en el Centro

- Experiencias de clientes centradas en el ser humano
- Impartido por expertos en interacción empática
- Reclutamiento, contratación, entrenamiento y capacitación especializada en todos los niveles
- En un entorno de **trabajo inclusivo, diverso y enriquecedor**

Lean Six Sigma asegura Excelencia Operativa



Teleperformance
each interaction matters

Innovación como Palanca Estratégica

- Una arquitectura redundante **garantiza la confiabilidad del servicio**
- La automatización inteligente ayuda a los clientes a encontrar las respuestas que **necesitan más rápido**
- Las soluciones integradas y **omnicanal** brindan experiencias perfectas a nuestros clientes
- La analítica y la inteligencia artificial proporcionan **conocimientos, mejoras y eficiencias continuas**
- Las **soluciones de seguridad patentadas y avanzadas** mantienen los datos del cliente protegidos

Una Compañía De Personas

La Diferencia Humana

El Capital Humano es el pilar de nuestra gestión y alcanzamos el éxito porque atraemos y promovemos el desarrollo de los mejores profesionales en esta actividad. El éxito de nuestro servicio depende en gran medida no solo a nuestra capacidad de atraer y retener a los mejores profesionales sino también a la flexibilidad y la capacidad de innovación que tiene la gente que participa en nuestra organización.

E-Sat: Una de las ventajas competitivas y comparativas que nos diferencia de otras empresas es el alto nivel de satisfacción de nuestros empleados con TELEPERFORMANCE, lo que se traduce en bajos índices de rotación y alto compromiso. Para ello, estamos constantemente evaluando diferentes formas de motivación así como también desarrollando beneficios especiales.



Una Compañía High Touch

Teleperformance Colombia

Teleperformance
each interaction matters

Sport Club | Teleperformance ForFun Festival | aequales | TP Escucha | H&S | Campaña de Vacunación COVID-19 | Passion for you | MENTAL HEALTH | happy work

Bienestar & Cultura

Nuestros Canales de Comunicación

tpjobscolombia.com | Scan me! | CEO | TP Home | Teleperformance CCMS | SMS | TP LIVE Talks

TP4U | TP FEST 2021 | Shop | EXCLUSIVE PERIENCE | TP Gamers

Beneficios Exclusivos TP

JUMP Teleperformance Career Plan | 6σ | Teleperformance University | TP Circulo Elite | myTP | TP English Academy | FOUNDATIONS

Programas y plataformas de Desarrollo profesional

TP Women | TP PRIDE | Citizen of the Planet | FRIENDLY BIZ | HANDS ON | Citizen of the World | SGE21 Foretica

Nuestro Compromiso con la sociedad

Premios, Reconocimientos y Certificaciones | Teleperformance Colombia

Teleperformance
each interaction matters

Premios como mejor compañía y mejor empleador

KINCENTRIC
Best Employer
COLOMBIA 2021

Los Mejores Lugares para Trabajar™
para Mujeres
Great Place To Work.
COLOMBIA 2021

4to mejor lugar para trabajar en Colombia

Great Place To Work.
Certificado
NOV 2019–NOV 2020
COL

FROST & SULLIVAN

Teleperformance reconocida como la major compañía de Latinoamericana del año 2020.

FORTUNE
WORLD'S BEST WORKPLACES™
2021

FROST & SULLIVAN
2021 BEST PRACTICES AWARD
NORTH AMERICAN CUSTOMER CONTACT OUTSOURCING COMPETITIVE STRATEGY LEADERSHIP AWARD

Reconocimientos de Responsabilidad Social Corporativa

IMPACT SOURCING CHAMPIONS

RANKING NACIONAL EMPRESAS INCLUYENTES

TENT

UNHCR
The UN Refugee Agency

Comfenalco Antioquia

FRIENDLY BIZ

Teleperformance Colombia es reconocida como una empresa comprometida con la inclusión y la diversidad generando espacios de cambio e igualdad de oportunidades para todos.

LEADERSHIP VERIGO CERTIFIED
ETHICS VERIGO CERTIFIED
PEOPLE VERIGO CERTIFIED
COMMUNITY VERIGO CERTIFIED
ENVIRONMENT VERIGO CERTIFIED

Reconocimientos de trabajo en casa

FROST & SULLIVAN
2020 BEST PRACTICES AWARD
LATIN AMERICAN WORK-AT-HOME-AGENT COMPANY OF THE YEAR AWARD

Frost & Sullivan honra a TP en América Latina con el premio del año "Empresa agente de trabajo en casa" en la industria de la subcontratación de centros de contacto.

Everest Group
PEAK MATRIX®
STAR PERFORMER 2020
CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT SERVICES

Morgan Stanley

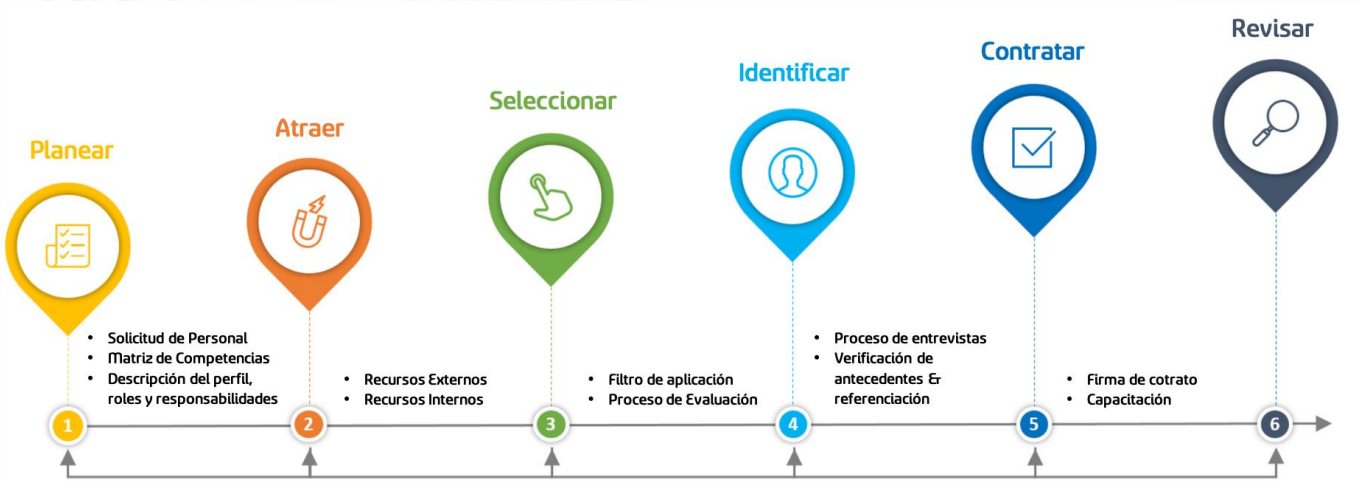
"Colombia es el cuarto país más grande de TP por FTEs. Esto se demuestra en la campaña de reclutamiento ejecutada en Colombia para contratar 10.000 empleados bilingües con un 100% de trabajo desde casa. Esto es casi la mitad de la fuerza laboral en Colombia que apoyará el FY20 de la región de Ibero-Latam

Reclutamiento Y Selección

Nuestro proceso de Reclutamiento y Selección está diseñado para proporcionar candidatos que cumplen con las habilidades necesarias para el cumplimiento de los objetivos del negocio y así mismo vincular personas que proporcionen un servicio de alta calidad a nuestros Clientes.

Nuestros seguimientos a indicadores nos permiten identificar cuáles son las fuentes de reclutamiento más efectivas para cada uno de los perfiles definidos, y de esta manera optimizamos recursos y focalizamos le proceso.

El proceso implica 6 subprocesos que están regulados por los estándares corporativos, Teleperformance BEST R&S y normativa legal colombiana:



El proceso de reclutamiento y selección de Teleperformance cuenta con un área especializada de recursos humanos enfocada en el desarrollo de fuentes que permitan atraer al personal idóneo con el perfil necesario y exigido por nuestros clientes, esto con el objetivo de abastecer los requerimientos y cubrir las necesidades del servicio pactados contractualmente y también soportar los procesos de crecimiento que exija la operación.

Todo el personal contratado por Teleperformance es seleccionado y vinculado directamente sin la intervención directa o indirecta de terceros, tales como cooperativas de trabajo asociado, temporales u otros, garantizando el cumplimento de todos los deberes, derechos y obligaciones legales, desde el inicio de la contratación hasta la finalización del vínculo laboral

Una Compañía de Procesos

Gestión de Operaciones

Es nuestro estilo de trabajo: nos aseguramos de que nuestros equipos cuenten con todo lo necesario para focalizarse en ofrecer una experiencia excepcional al cliente en cada interacción.

Llevamos a cabo un constante seguimiento de nuestras operaciones para garantizar los mejores resultados. La estrategia de Teleperformance, centrada en las personas, en estrictos protocolos de gestión y en la excelencia operativa, nos permite lograr resultados consistentes y superar los resultados previstos.

TOPS
TELEPERFORMANCE OPERATIONAL PROCESSES AND STANDARDS

TOPS (Teleperformance Operational Processes and Standards) es un proceso de gestión del rendimiento diario: un método creado paso a paso gracias a la suma de las mejores prácticas en todo el mundo.

TOPS fue creado para ayudar a los coordinadores en el desarrollo profesional de agentes de alto rendimiento, a través de la medición sistemática diaria, semanal y mensual de su efectividad.

BEST
BASELINE ENTERPRISE STANDARDS FOR TELEPERFORMANCE

Al definir, compartir e implementar las mejores prácticas internacionales, Teleperformance garantiza rigor y calidad en todas sus operaciones, independientemente del punto geográfico desde el que se realicen. Se trata de un manual de procesos que garantizan la más alta calidad de los servicios, un rendimiento extraordinario y una gestión proactiva, tanto en los nuevos proyectos como en los existentes. BEST también refuerza las mejores prácticas internacionales en gestión de Recursos Humanos.

Una Compañía de Tecnología

Tecnología diseñada para las personas

Las soluciones de Teleperformance son eficientes, de usabilidad sencilla y están diseñadas para hacer más fácil la vida de las personas. Nuestra estrategia orientada hacia las personas impulsa todas nuestras acciones; así, aplicamos nuestra tecnología en la mejora de las relaciones humanas.

Contamos con el Sistema CCMS con el cual se gerenciará el Contact Center, ya que involucra a todas las áreas pertinentes al servicio, desde el Área de Selección hasta el Departamento de Calidad. Para mencionar a sus clientes unas funcionalidades y/ó reportes del Sistema podemos destacar los siguientes:

- **Reportes de calidad y productividad.**
- **Distribución de recursos y presentismo.**
- **Payroll, Administración y Beneficios de RR.HH.**

Teleperformance CCMS



Workforce Management

Su misión como área y como parte de un equipo de trabajo es conocer y exceder las expectativas de sus clientes a través de la creación y el uso de una planeación efectiva de personal que permita la programación de los agentes de acuerdo a los patrones de volúmenes de llamadas y a una eficiente administración operacional intradía. También buscará proponer sinergias, optimizar recursos y generar análisis que permitan comprender mejor el comportamiento de los clientes.

Lo anterior se logra haciendo uso de diferentes herramientas que permiten realizar procesos y tareas de manera más eficiente. Saturno por ejemplo permite la programación e intercambio de turnos de trabajo de manera automática. Chronos, permite al Mission Controller tener una visión rápida de cada piso de operación y así mismo monitorear el comportamiento de los agentes dentro de la plataforma.

La misión de área se ve reflejada en los 7 macroprocesos que maneja:

- Forcasting: Proceso de establecimiento del pronóstico de llamadas a nivel diario.
- Staffing: Proceso de dimensionamiento de acuerdo con los requerimientos de la campaña
- Planning: Proceso de Planeación a largo y mediano plazo (Capplan y 5 weeks)
- Schedulling: Proceso de Programación de horarios
- Change Management: Administración de los datos de los agentes y cambios de turnos solicitados por los mismos, sin afectar los requerimientos.
- Real Time Management: Administración del Desempeño por intervalos
- Reporting & Optimization: Administración de la información - Reportes & Análisis



Todos estos procesos van acompañados de una continua verificación de la integridad de los datos y de una adecuada comunicación y coordinación con el resto de las áreas de la compañía, lo cual permite que estos procesos no sean aislados unos de otros, sino que generen un ciclo que se retroalimente constantemente.

Nuestra Experiencia

Dentro de nuestro portafolio de clientes se encuentra un conjunto distinguido de multinacionales y empresas con presencia regional, para quienes las interacciones con sus clientes es un factor que destaca la diferencia y competitividad.



La Seguridad, Nuestra Prioridad:

Clave en todos los niveles de la compañía.

Teleperformance ofrece un enfoque proactivo para la prevención del fraude y la seguridad a través de los siguientes componentes, que son necesarios para aumentar la seguridad de los datos de nuestros clientes, ayudándoles a evitar pérdidas financieras y un impacto negativo en su marca.

Personas Altamente Entrenadas

-Los miembros de nuestro equipo están completamente capacitados para mejorar la seguridad de los datos.
-Incorporación y actualización anual.
-Comunicación clara

Tecnología De Vanguardia

Tenemos herramientas propias que respaldarna nuestro equipo para monitorear intentos de fraude y rastrear violaciones de seguridad.
-TP_Polícy
-TP_Appblocker

Procesos De Seguridad Bien Definidos

Hemos diseñado un proceso consistente para identificar posibles riesgos de seguridad.
-Evaluación de riesgos
-Auditoría y Certificación, PCIDSS, ISO 27K, SOC
-Analítica de datos de seguridad

Metodologías De Gestión De La Seguridad

Nos aseguramos de que nuestros programas estén siempre alineados con las mejores prácticas de seguridad en su clase.
-Consejo de Seguridad Global y PIR
-Centros de Operaciones de Seguridad
-Estándares integrados con la seguridad.

Políticas Estrictas

Nuestras políticas apuntan a mejorar la seguridad de los datos de nuestros clientes.
-Confidencialidad de las redes sociales
-Escritorio limpio
-Endurecimiento WS
-Acceso de acceso
-Control de Acceso a Instalaciones
-Línea directa para empleados

Nuestra Plataforma Omnicanal

Teleperformance pone a disposición de sus clientes la herramienta TPClient, una plataforma Omnicanal y Modular, lo que permite brindar a nuestros clientes trazabilidad entre canales, una experiencia homogénea y un programa de implementación por etapas, Adicionalmente, TPClient ha sido diseñado para contar con una excelente capacidad de integración con otras plataformas y sistemas, brindando complementariedad y agilidad,

Una fortaleza muy importante de nuestra herramienta radica en su sistema de flujos de trabajo automáticos, lo que nos permite minimizar las curvas de aprendizaje, mejorar la calidad y brindar una experiencia a medida de sus clientes y sobre todo, de sus motivos de contacto,

TPClient es un desarrollo realizado íntegramente en Colombia

LAS **PRINCIPALES CARACTERISTICAS** DE **TP CLIENT** INCLUYEN:

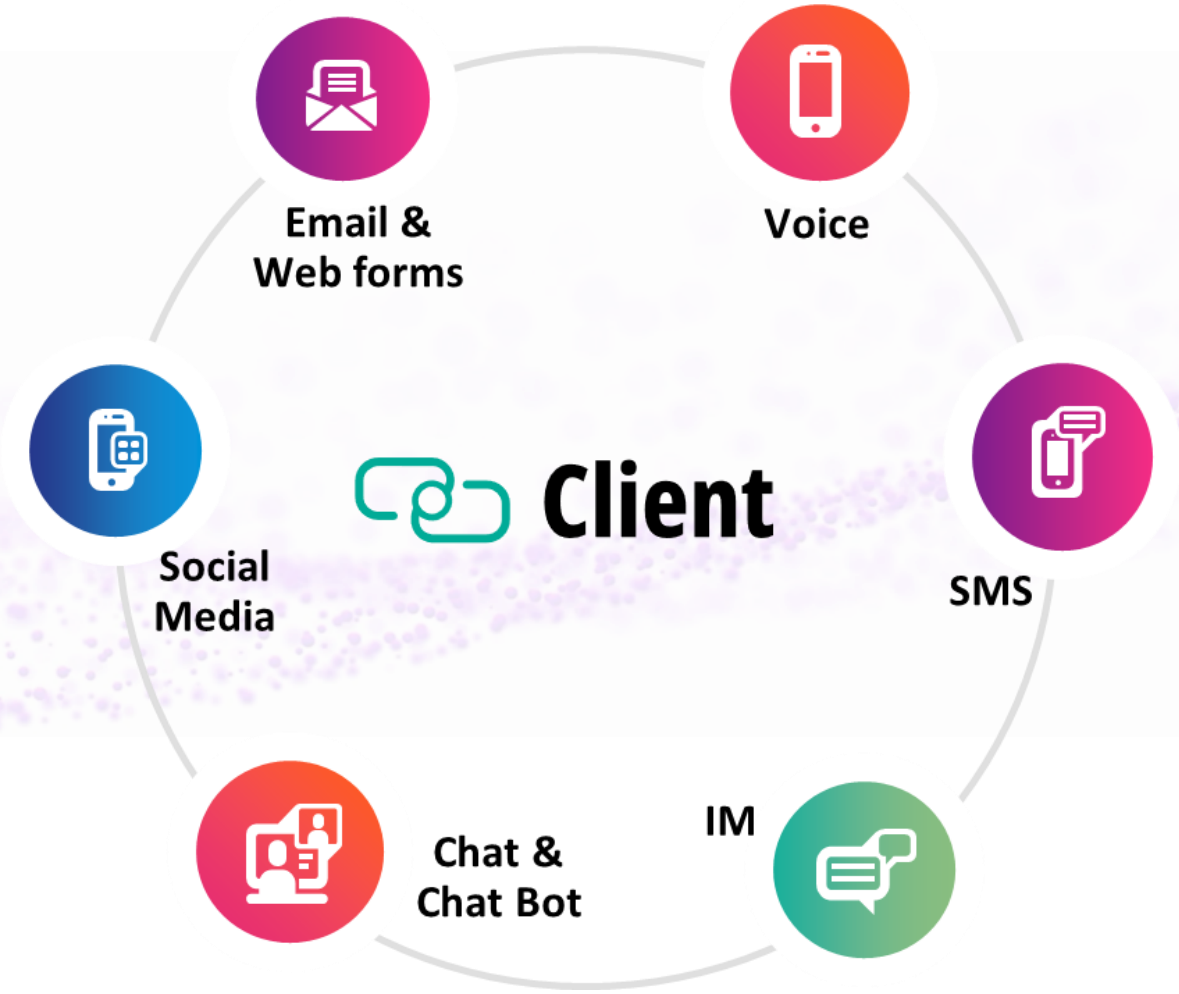


Nuestra Plataforma Omnicanal

TP Client facilita el manejo de las interacciones con los clientes finales, incluso en los canales más específicos, proporcionando una experiencia fluida para los clientes finales y una solución eficiente para los clientes.

TP Client permite incluir el módulo de Redes Sociales, donde se pueden gestionar las interacciones de los clientes a través de las principales redes sociales.

- **Social media:** Reduzca los silos de la compañía en el monitoreo de redes sociales y la atención al cliente con el manejo de cuentas de la compañía.
- **Instant Messaging:** Ofrece una experiencia moderna de mensajería en tiempo real que los clientes aman Facebook Messenger, WeChat, WhatsApp y Apple Business Chat.



Nuestra Plataforma Omnicanal

Teleperformance Client

TP Client es nuestro CRM omnicanal y modular propiedad de Teleperformance. Permite brindar a nuestros clientes trazabilidad entre canales, una experiencia homogénea y eficiente además de gestionar las campañas de salida.



Flujos de trabajo:

TP Client permite crear flujos de trabajo automatizados para rastrear casos de clientes y garantizar una resolución de problemas constante.



Base de conocimiento y simulaciones:

En TP Client se transforman documentos estáticos de Knowledge Base en herramientas gráficas dinámicas paso a paso. También crea tutoriales activos para casi cualquier proceso.



Configuración flexible:

TP Client tiene una configuración modular y flexible para crear una experiencia personalizada para sus clientes. Permite agregar módulos y canales cuando sea necesario.



Integración API:

Fácil integración de API con otros CRM, ERP, sistemas heredados y/o plataformas omnicanal para traer información de otras aplicaciones a cada caso.



Interacciones Omnicanal:

TP Client facilita el manejo de las interacciones del cliente a través de canales de alto y bajo volumen, proporcionando una experiencia perfecta para el cliente y una solución eficiente para los clientes.

TP REPORTS

Contamos con una capa de reportería robusta. TP Reports es nuestro sistema de información que integra todos los procesos que intervienen en la gestión de un centro de contacto y asegura que la información sea confiable y ágil. A través de la estandarización en los reportes se optimizan los recursos y se mejoran los tiempos de respuesta, proporcionando informes a nivel corporativo, de la operación y en tiempo real, dando así soluciones dinámicas que permitan tomar decisiones de negocio.

Su arquitectura permite un manejo dinámico y seguro de la información, minimizando posibles errores en la manipulación de los datos y generando actualizaciones automáticas con visualizaciones cómodas y rápidas.

Herramientas de desarrollo:

- Motor de base de datos SQL Server
- Para la visualización PowerBI & Reporting Services. Ingreso a través de la web, solo dentro de las instalaciones de Teleperformance.
- Credenciales de inicio conectadas con CCMS.

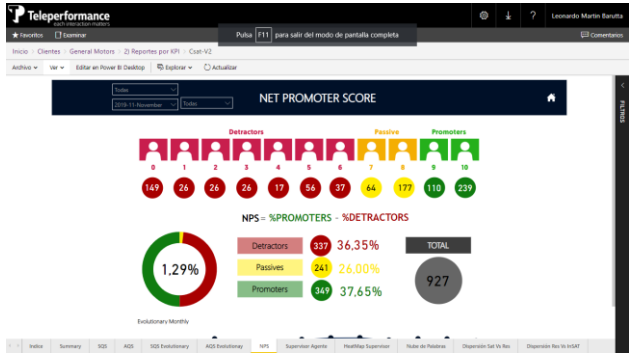
Contamos con reportes por industria y servicio; sin embrago ofrecemos reportes personalizados según las necesidades y requerimientos de nuestros clientes. Algunos reportes que proponemos sean contemplados son:

- Ticket promedio
- SPH – Sales per Hour
- Efectividad
- Nivel de Servicio
- Nivel de Atención
- Calidad

GRÁFICOS INTUITIVOS Y TENDENCIAS



PROMOTERS VS DETRACTORS (NPS)



Analítica

Teleperformance pone a disposición de sus clientes varios modelos analíticos orientados a las diferentes campañas y objetivos propuestos, como se muestra a continuación:

CAMPAÑAS INBOUND Y REPORTERÍA ANALÍTCA

- **Modelos de segmentación de clientes:** Solución orientada al análisis del comportamiento de los clientes en los diferentes canales de contacto, con el fin identificar aquellos que generan mayor esfuerzo al comunicarse con la línea para dar solución a sus requerimientos.

- **KPI 360:** Herramienta operativa soportada en analítica que permite el seguimiento y la planeación semanal de los procesos a nivel director, teniendo como principal objetivo conocer de manera integral el comportamiento de los diferentes indicadores que intervienen dentro del proceso en función de la excelencia operativa.

MODELOS ANALÍTICOS ORIENTADOS AL CROSSELLING, FIDELIZACIÓN DE CLIENTES Y A LA GESTIÓN DE CAMPAÑAS OUTBOUND

- **Propensity Score:** Solución analítica orientado a predecir el comportamiento de los clientes para potenciar las ventas/pagos, aumentar el crosssell y/o el upsell, teniendo como foco principal:
- Aumentar el volumen de ventas/pagos
- Incrementar el ticket promedio
- Diseñar productos, servicios y campañas
- Focalizar estrategias de marketing

- **Market Basket:** Modelo analítico que ofrece un sistema de recomendación de productos a los clientes a partir de sus preferencias e historial de compra con el objetivo de aumentar tanto el volumen de ventas aprovechando la llamada entrante del cliente (cross – selling) como crear ofertas dirigidas.

- **Churn anlytics:** Modelo predictivo que permite generar un set de estrategias y algoritmos para atacar el churn (attrition) asegurando rentabilidad y fidelización del cliente, enfocándose en predicción churn voluntario e involuntario, análisis de tipping-point, análisis preventivos basados en causa raíz y minimización de pérdida subscribers / non-subscribers.


Teleperformance
each interaction matters

Confidencial y sujeto a derechos de propiedad intelectual. Esta presentación contiene información confidencial y de propiedad de Teleperformance Colombia S.A.S. y del Grupo Teleperformance (en adelante "Teleperformance"), de modo que su uso, divulgación o circulación se encuentra restringida única y exclusivamente al Cliente, sus representantes o sus empleados siempre que estos deban conocer el contenido de esta presentación con base en una necesidad de negocio. La información contenida en esta presentación así como la presentación misma están protegidas por leyes locales e internacionales de confidencialidad, privacidad y propiedad intelectual, de tal manera que el uso inadecuado o alteración de dicha información y de la propiedad intelectual de Teleperformance, así como la divulgación o circulación no autorizada de manera previa por Teleperformance, constituye una violación a las leyes en mención y puede ocasionar daños y perjuicios a Teleperformance.

Material de apoyo informativo. Esta presentación es material de apoyo que Teleperformance utiliza y presenta a sus clientes con el único propósito de brindar información acerca de los productos o servicios que ofrece Teleperformance, de tal manera que no constituye una propuesta formal contractual o comercialmente vinculante para Teleperformance o el Cliente si este último manifiesta su intención de aceptar el servicio o producto conforme a lo contenido en la presentación; para ese propósito, Teleperformance presentará al Cliente una oferta formal acorde con los requisitos de ley.

Teleperformance
each interaction matters