

# CAEN 8220

## Activitati ale centrelor de intermediere telefonica (call center)

Aceasta clasa include activitati ale:

- centrelor de intermediere telefonica directionate catre interior, care raspund la apelurile clientilor folosind operatori umani, distributia automata a apelurilor, telefonie integrata prin computer, sisteme de raspuns interactive sau metode similare de a primi comenzi, de a oferi informatii asupra produselor, de a trata solicitarile de asistenta ale clientilor sau de a prelua reclamatiiile clientilor
- centrelor de intermediere telefonica directionate catre exterior, care folosesc metode similare pentru a vinde bunuri sau servicii unor clienti potentiali, pentru a intreprinde studii de cercetare a pietei sau sondaje de opinie publica si activitati similare pentru clienti