

**BEST AWARDS 2020**

**APCC distingue os melhores Contact Centers nacionais**

A Associação Portuguesa de Contact Centers (APCC) elegeu, esta tarde, os melhores Contact Centers em Portugal, na cerimónia de entrega dos prémios Best Awards 2020, que decorreu online, devido às restrições provocadas pela pandemia.

Os Troféus APCC Best Awards têm como principal objetivo distinguir as organizações que mais se destacaram pela implementação e adoção de Boas Práticas Organizacionais na atividade de Contact Centers em Portugal, quer ao nível da gestão estratégica, operacional e tecnológica, quer ao nível do capital humano, contribuindo para o reconhecimento e valorização do setor.

Os APCC Best Awards, atribuídos anualmente aos Contact Centers certificados com o Selo da Qualidade APCC, estão divididos por setor e dimensão. Além dos troféus para Contact Centers, são atribuídos também o Best Award de Tecnologia, pelas votações dos Associados da APCC e de Empresas certificadas com o Selo de Qualidade.

A Associação Portuguesa de Contact Centers conta já com 92 Associados, dos mais relevantes setores da economia nacional, como a Banca, os Seguros, as Telecomunicações, a Energia, o Desenvolvimento Tecnológico, o Comércio, a Consultoria, a Distribuição Postal, a Saúde, a Segurança, a Assistência em Viagem e o Setor Social.

**Troféus da categoria Serviços e Distribuição**

Troféu Gold – DHL Express Portugal

Troféu Silver - SLB - Linha Benfica/Armatis

Troféu Bronze – CTT/Reditus

**Troféus da categoria Energia**

Troféu Gold – Galp Gás Natural CUR/Manpower

Troféu Silver - EDP Comercial B2C/Manpower

Troféu Bronze - Galp Gás Natural Distribuição/Manpower

**Troféus da categoria Telecomunicações**

Troféu Gold – NOS Linha 16100/Randstad

Troféu Silver – NOS Linha 16993/RHmais/Armatis

Troféu Bronze – Vodafone Telemarketing/Armatis

**Troféus da categoria Seguros e Assistência**

Troféu Gold – AXA Partners

Troféu Silver – Zurich/Konecta

Troféu Bronze – Fidelidade/Newspring

**Troféus da categoria Comércio**

Troféu Gold – Worten/Manpower

Troféu Silver – Continente Online/Manpower

Troféu Bronze – Pingo Doce

**Troféus da categoria Banca**

Troféu Gold – Santander CAE/Teleperformance

Troféu Silver – Santander SuperLinha/Teleperformance

Troféu Bronze – BBVA/Teleperformance

**Troféus da categoria Tecnologia**

Troféu Gold – GoContact

Troféu Silver - Collab

Troféu Bronze – Talkdesk

**Troféus da categoria Contact Center com menos de 50 agentes**

Troféu Gold – Galp Gás Natural CUR/Manpower

Troféu Silver – Galp Gás Natural Distribuição/Manpower

Troféu Bronze – Santander CAE/Teleperformance

**Troféus da categoria Gestão Própria**

Troféu Gold – AXA Partners

Troféu Silver - DHL Express Portugal

Troféu Bronze - Zurich

**Troféus da categoria Contact Center com mais de 50 agentes**

Troféu Gold – EDP Comercial B2C/Manpower

Troféu Silver – AXA Partners

Troféu Bronze – Worten/Manpower

**Para mais informações: Rita Vieira - telm. 963463788**