



Nota de Imprensa

15 de maio de 2023

20ª Conferência Internacional da APCC reúne profissionais da Indústria de Contact Centers

A Associação Portuguesa de Contact Centers (APCC) realiza a 20ª edição da sua Conferência Anual no próximo dia 17 de maio, no Centro de Congressos do Estoril, este ano subordinada ao tema “Contact Centers Industry: On The Road To Excellence”. Aquele que é o maior evento da Indústria de Contact Centers em Portugal vai reunir, para além de centenas de profissionais, representantes de várias Associações Congéneres, nomeadamente da Ucrânia.

Como em edições anteriores, oradores nacionais e estrangeiros altamente qualificados trarão as suas visões sobre o momento atual desta Indústria e as perspetivas de evolução futura. Customer Experience, Gestão de Equipas, Nearshoring, Economia Nacional e Internacional e Tecnologia serão alguns dos temas a abordar.

Helena Sacadura Cabral, Economista e Professora Universitária, **Francisco Louçã**, Economista e Professor Universitário, **Ad Nederlof**, Founder do VANAD Group, **Juan Carlos Cubeiro**, Presidente do Eurotalent e Professor

Universitário, **Jean-Marie Pierron**, Vice President Tech Industry, da Salesforce, são alguns dos nomes que irão estar presentes.

Ver [programa](#).

Ainda no decorrer da Conferência serão apresentados os resultados do “**Estudo de Caracterização e Benchmarking 2023**”, que faz uma análise da evolução dos principais indicadores do Setor de Contact Centers e a apresentação do comportamento e tendências a nível nacional desta Indústria de importância vital para a Economia Portuguesa.

O dia culminará com a entrega dos Troféus **APCC BEST AWARDS 2023** que distinguem as organizações que mais se destacaram pela implementação e adoção de Boas Práticas Organizacionais na atividade de Contact Centers em Portugal.

De salientar que a Indústria de Contact Centers emprega mais de 104 mil pessoas e fatura cerca de 3 mil milhões de euros, dos quais 1.8 mil milhões de euros se referem à exportação de serviços, correspondente a mais de 52 mil postos de trabalho.

Mais sobre a APCC:

A Associação Portuguesa de Contact Centers (APCC) é uma associação empresarial constituída por 110 Empresas, representando 12 setores da economia, com a missão de desenvolver sustentadamente o mercado de Contact Centers em Portugal.

<https://www.apcontactcenters.org/>