



Promover a transparência do setor

APCC pondera criação da figura do provedor dos Contact Centers

A Associação Portuguesa de Contact Centers (APCC) está a equacionar a criação da figura do provedor para esta área de atividade. Esta é uma das principais conclusões do jantar debate intitulado “Imagem dos Contact Centers: Realidades e Mitos”, realizado pela APCC, no dia 28 de março, no Hotel Real Palácio, em Lisboa.

O objetivo desta iniciativa é o de promover a transparência e de desmistificar a imagem do setor. Além desta figura, está também em análise a definição de 10 recomendações de boas práticas a implementar nos Contact Centers em Portugal.

Neste encontro ficou ainda estipulado que irá ser definida uma estratégia comum para os Contact Centers, de forma a dar a conhecer a realidade desta área de atividade, muitas vezes, indevidamente alvo de duros ataques.

O setor dos Contact Centers registou, em 2017, um volume de negócios de 1,2 mil milhões de euros e emprega já mais de 100 mil pessoas.

A APCC conta atualmente com 81 associados, entre os quais se encontram grande parte das maiores empresas nacionais.

Para mais informações: Rita Vieira - telm. 963463788