



Contact Centers

APCC atribui 44 Selos da Qualidade em 2018

A Associação Portuguesa de Contact Centers (APCC) atribuiu 44 Selos da Qualidade, este ano. Esta certificação tem como principal objetivo incentivar as empresas do setor a exercer boas práticas de gestão nos seus Contact Centers.

Instituído, em 2010, o Selo da Qualidade APCC, projeto pioneiro em Portugal, veio contribuir para a melhoria da imagem e da credibilidade do setor, promovendo a sua autorregulação e destacando os melhores serviços de Contact Center a operar no nosso país.

Esta certificação proporciona às empresas utilizadoras de serviços de Contact Center, associadas ou não associadas da APCC, o acesso privilegiado a um serviço de auditoria e aconselhamento sobre boas práticas de gestão.

O Selo da Qualidade APCC avalia de forma quantitativa uma determinada Operação, tendo por base sete pilares, onde se avaliam mais de 160 itens que contribuem para a qualidade do serviço prestado. São eles: o perfil corporativo (instalações e certificações da organização), processos (processos de operação e suporte), nível de performance (indicadores transversais e específicos), programa de monitorização (monitoria e avaliação do auditor), capital Humano (retenção, incentivos e satisfação), formação e desenvolvimento (formação inicial e contínua) e tecnologia (tecnologia de suporte às operações).

Esta certificação, que integra as melhores práticas, nacionais e internacionais, define um nível mínimo de exigência para o candidato obter o Selo da Qualidade APCC. Assim, o candidato deverá obter na auditoria um resultado igual ou superior a 70% para que a APCC emita a certificação.

Este Selo é válido durante um período de três anos. Em cada um dos dois anos seguintes à atribuição a APCC realiza visita de acompanhamento.

A Associação Portuguesa de Contact Centers é uma associação empresarial constituída por 77 Empresas, que representam 12 setores da economia, com a missão de desenvolver sustentadamente o mercado de Contact Centers em Portugal.

Para mais informações: Rita Vieira - telm. 963463788