



15ª edição da Conferência Internacional APCC

« Contact Centers Portugal : A Cornerstone of the Economy »

“Contact Centers Portugal: A Cornerstone of the Economy” é o título da 15ª edição da Conferência Internacional da Associação Portuguesa de Contact Centers (APCC), que se realiza no próximo dia 3 de junho, no Centro de Congressos do Estoril.

No âmbito da conferência, a APCC irá apresentar o Estudo de Caracterização e Benchmarking da Atividade dos Contact Centers, em Portugal. Um documento que pretende dar a conhecer a realidade deste setor e compreender a tendência de evolução de cada um dos seus aspetos mais marcantes.

Nesta edição, vai ser possível ouvir o testemunho e a opinião de oradores de relevo no setor dos Contact Centers, nacionais e estrangeiros, destacando a importância do setor para a economia e as últimas novidades sobre tecnologia.

Haverá ainda oportunidade de ver abordados temas de grande atualidade para a indústria dos Contact Centers, como “O Papel e os Desafios dos Contact Centers na Banca”, “Que transformação Digital?” e “Os Novos Paradigmas na Gestão dos Agentes de Contact Center”, entre muitos outros.

No final do evento, serão entregues os Best Awards 2019. 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, tecnológica, quer ao nível do capital humano, contribuindo para o reconhecimento e valorização do setor.

A abertura da conferência será presidida por um representante da Câmara Municipal de Cascais e o encerramento pelo Secretário de Estado da Defesa do Consumidor, João Torres, em representação do Primeiro-Ministro.

A Associação Portuguesa de Contact Centers é uma associação empresarial constituída por 81 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