

Prémios APCC 2010

Santander Totta vence prémio de “Melhor Contact Center da Banca”

A operação de Contact Center do Banco conta, neste momento, com cerca de 200 posições de atendimento, que permitem realizar mensalmente mais de 300.000 contactos com Clientes.

O Banco Santander Totta foi distinguido pela APCC como o “Melhor Contact Center da Banca”, no âmbito dos Prémios APCC 2010. A 3C, que concorreu com a operação de Contact Center do Santander Totta, obteve também o 1º lugar na categoria de “Melhor Outsourcer”.

Estes Prémios vêm reconhecer o nível de excelência do Contact Center do Santander Totta que, pelo segundo ano consecutivo, é considerado o melhor Contact Center do sector bancário, vendo reconhecido o esforço que tem vindo a ser feito na melhoria da qualidade e da eficácia no relacionamento com os Clientes.

Para aferir estes resultados, a APCC (Associação Portuguesa de Contact Centers), em parceria com a Grupês Serviços, baseou-se no inquérito *Benchmarking Contact Centers Portugal 2010*, no âmbito do qual foram analisados um vasto número de parâmetros de todos os concorrentes, dos quais se destacam os relativos a Recursos Humanos, a Qualidade, a Performance, a Tecnologia e a Condições de Trabalho. Foram ainda efectuadas auditorias a um conjunto significativo e aleatório de chamadas de Clientes e entrevistas com os responsáveis dos Contact Centers.

Os Prémios APCC (Associação Portuguesa de Contact Centers) têm vindo a afirmar-se como uma referência de extrema importância no mercado, ao reconhecer e distinguir os melhores Contact Centers a operar no país, em termos de qualidade e de gestão orientada para a satisfação dos utilizadores.