

AIAREC AWARDS 2009

Contact Center do Santander Totta vence prémio de “Melhor Experiência do Cliente” no sector da Banca em Portugal

O Contact Center do Banco Santander Totta foi distinguido pela AIAREC – Associação Ibero Americana de Relações Empresa Cliente – com o prémio “Melhor Experiência do Cliente” no sector da Banca em Portugal, com base num estudo da IZO System, para apurar o grau de satisfação dos clientes com os contact centers.

Esta iniciativa da AIAREC é já uma referência para as empresas no campo da experiência do cliente, ao analisar o seu grau de satisfação com os contact centers, em Portugal, Espanha, Brasil, México e Colômbia. O estudo baseia-se em inquéritos aos clientes, que permitem medir a sua satisfação com o contact center do banco, assim como o nível de recomendação que fazem do contact center a outras pessoas.

Este Prémio vem reconhecer, mais uma vez, o nível de excelência do Contact Center do Santander Totta e o esforço que tem vindo a ser feito na melhoria da qualidade e da eficácia no relacionamento com os clientes. Em Junho deste ano, o Santander Totta já tinha sido distinguido pela APCC como o “Melhor Contact Center em Portugal”, no âmbito dos Prémios APCC 2009. Na altura, o Banco obteve ainda o 1º lugar na categoria de “Melhor Contact Center do Sector Financeiro” e a 3C, que concorreu com a operação do Banco Santander Totta, obteve o 1º lugar na categoria de “Melhor Outsourcer”.

A operação de Contact Center do Banco conta, neste momento, com cerca de 250 posições de atendimento, que permitem realizar mensalmente mais de 300.000 contactos com Clientes.