
Nota de Imprensa

Santander Totta vence prémio de “Melhor Contact Center do Sector Banca” pelo 3º ano consecutivo

- *A operação de Contact Center do Banco Santander Totta conta, neste momento, com cerca de 140 posições de atendimento, que permitem realizar mensalmente mais de 250.000 contactos com Clientes.*

Lisboa, 01 de Junho de 2011 – O Banco Santander Totta foi distinguido pela APCC (Associação Portuguesa de Contact Centers) como o “Melhor Contact Center do Sector Banca”, no âmbito dos Prémios APCC 2011.

Para aferir estes resultados, a APCC, em parceria com a Grupês Serviços, baseou-se no inquérito *Benchmarking Contact Centers Portugal 2011*, no âmbito do qual foram analisados um vasto número de parâmetros de todos os concorrentes, dos quais se destacam os relativos a Recursos Humanos, Qualidade, Performance, Tecnologia e Condições de Trabalho. Foram ainda efectuadas auditorias a um conjunto significativo e aleatório de chamadas de Clientes e entrevistas com assistentes, supervisores e com os responsáveis dos Contact Centers.

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

Os Prémios APCC 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.

A operação de Contact Center do Banco Santander Totta conta, neste momento, com cerca de 140 posições de atendimento, que permitem realizar mensalmente mais de 250.000 contactos com Clientes.