



A GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS NOS CONTACT CENTERS PERANTE O COVID 19

WEBINAR APCC | A PARTICIPAÇÃO É GRATUITA!

14 DE JULHO 2020 | 15H

[INSCREVA-SE JÁ](#)

"A Gestão de Recursos Humanos nos Contact Centers perante o Covid-19" vai ser o tema em análise no 5º webinar da Associação Portuguesa de Contact Centers (APCC), que se vai realizar no próximo dia 14 de julho, às 15 horas.

Como recrutar, selecionar e proceder à formação inicial e permanente de novos colaboradores, estando 90% do setor em regime de teletrabalho, são algumas das questões que estarão em debate neste evento.

Para ajudar a responder a estas questões, a APCC convidou um conjunto de oradores, responsáveis por operações de natureza e dimensão muito diferentes, que irão partilhar neste webinar os seus pontos de vista e as suas vivências sobre esta temática tão relevante para este setor da economia.

Assim, esta conferência online, que contará com o apoio da Grupês, terá como oradores Edgar Correia, CEO da Connecta, Afonso Carvalho, CEO da Egor, Cláudia Rodrigues, Managing Director da Leads4Sales Portugal, Vânia Delgado, Managing Director da Ucall, Filipe Perdigão Costa, Senior Manager da NOS SGPS e Cláudio Valente, Head of Human Resources do IKEA Portugal.

O acolhimento do Webinar será assegurado por Ana Gonçalves, Secretária-Geral da APCC e Pedro Cotter, Product Manager da Grupês e a moderação ficará a cargo de Ana Gonçalves (APCC) e Jorge Pires, ex-Assessor da Direção da APCC.

A participação é gratuita - [Inscreeva-se já](#).

IMPACTO DA PANDEMIA NO ATENDIMENTO A CLIENTES NOS CONTACT CENTERS DA BANCA E SEGUROS.

WEBINAR APCC | A PARTICIPAÇÃO É GRATUITA!

18 DE JUNHO 2020 | 15H

A Associação Portuguesa de Contact Centers (APCC), realizou o seu 4º Webinar sobre "O impacto da pandemia no atendimento a clientes nos Contact Centers da Banca e Seguros" no dia 18 de junho.

Esta iniciativa, que contou com o apoio da Altitude Software, teve como oradores Sérgio Catarino, Diretor de Departamento de Contact Center do Banco Santander, Lídia Sá, Diretora de Banca Direta do Crédito Agrícola, Ana Pacheco, Service Manager do Montepio, João Luís Marques, Head of Operations da Tranquilidade, Patrícia Quintino, Operations Manager da AXA Partners e Paulo Tainha, Consultor na AdvanceCare.

Todos foram unânimes em considerar que, no que diz respeito ao futuro deste setor de atividade, há coisas que vieram mesmo para ficar, nomeadamente o aumento do recurso ao teletrabalho, o reforço dos canais digitais e uma maior utilização das ferramentas de automação.

Além disto, os oradores partilharam também a ideia de que, nesta fase de pandemia, os Contact Centers se destacaram pela rapidez com que conseguiram colocar todos os seus colaboradores em teletrabalho, protegendo a sua saúde e segurança, sem nunca pôr em causa a qualidade do serviço ao cliente. E sublinharam também que estes se manteriam a trabalhar a partir de casa o tempo que fosse necessário. Assim, o regresso aos escritórios irá acontecer de forma gradual, à medida que estejam garantidas todas as condições de segurança. E esse regresso não deverá, de qualquer forma, ser integral.

Veja [aqui](#) o vídeo do 4º webinar da APCC.

ASSOCIADOS

A APCC (Associação Portuguesa de Contact Centers) instituiu-se em Portugal como uma Associação Empresarial constituída por 92 Empresas, que representam 12 dos mais relevantes setores da economia nacional, com a missão de desenvolver, de forma sustentada, o mercado de "Contact Centers" em Portugal.

[saber mais](#)

“ Para desenvolver sustentadamente o mercado de Contact Centers em Portugal. ”

TORNE-SE ASSOCIADO

CALENDRÁRIO FISCAL

Para que possa de uma forma clara ter acesso a toda a informação sobre o calendário fiscal do mês de julho de 2020, a APCC disponibiliza-o através do link abaixo. Todos os meses terá acesso ao mesmo a partir da mesma metodologia, bastando para isso que subscreva a nossa Newsletter.

[saber mais](#)

MEDIDAS FISCAIS PREVISTAS NA PROPOSTA DE ORÇAMENTO SUPLEMENTAR

VENCER A CRISE PARA GANHAR A DÉCADA

BREXIT - PROCEDIMENTOS E CONTROLOS ADUANEIROS DO REINO UNIDO A PARTIR DE 1 DE JANEIRO 2021