

Prémios APCC 2018

Santander vence prémio de “Melhor Contact Center” da Banca

- *A operação de Contact Center do Banco conta com cerca de 170 posições de atendimento, que permitem realizar mensalmente mais de 190 mil contactos com clientes*

Lisboa, 07 de junho de 2018. O Santander foi distinguido pela Associação Portuguesa de Contact Centers (APCC) por ter a melhor operação de contact center do setor da banca.

A distinção ocorreu no âmbito dos Prémios APCC 2018, que selecionam as empresas que adotam as melhores práticas nesta atividade, quer ao nível da gestão estratégica, operacional e tecnológica, quer ao nível do capital humano.

Para apurar os resultados, foram utilizados critérios como o cliente mistério, indicadores de performance, a qualidade e os níveis de serviço de gestão de contact centers. As empresas têm o selo de qualidade atribuído pela APCC e são auditadas pela Bureau Veritas, instituição de avaliação de conformidade e certificação.

O Santander opera nesta área através da empresa Teleperformance, numa operação que conta atualmente com 170 posições de atendimento, que permitem realizar mensalmente mais de 190 mil contactos com clientes.

Os Prémios APCC são entregues anualmente em varias categorias, e pretendem contribuir para o reconhecimento e valorização do setor em geral.