

Semana Internacional do Contact Center

10 a 17 de Setembro de 2016



Setembro 2016
Centro de Contactos

Millennium
bcp

A APCC promove, desde 2005, a Semana Internacional da Atividade dos Contact Center. O objetivo fundamental desta iniciativa é a promoção e credibilização da atividade e do seu potencial de geração de valor e emprego.

O Centro de Contactos junta-se a esta iniciativa entre 10 e 17 de setembro.

Este ano desafiamos a equipa a partilhar a sua visão de como será **“O Centro de Contactos do Futuro”**.



Atividades propostas

O Centro de Contactos do Futuro - Como será o nosso Centro de Contactos no futuro?

Como comunicaremos com os nossos Clientes?

Quem serão os nossos Clientes?

Que tecnologias teremos ao nosso dispor?

Tantas são as questões que podemos fazer...

Neste caso a imaginação das equipas é o limite!

Pedimos a cada uma das 8 Equipas que façam chegar as suas *visões* sobre o Centro de Contactos do futuro no formato que melhor se adaptar a cada perspetiva .

Todas as “*visões*” serão depois projetadas no *wallboard* central entre 15 a 17 de setembro.

Atividades propostas

O Centro de Contactos do Futuro - Como será o Gestor de Contactos do futuro?

E nós?

Que skills teremos? Seremos todos bilingues?

Que canais utilizaremos para falar com os nossos Clientes? Será chat, videochamada, redes sociais, sms?

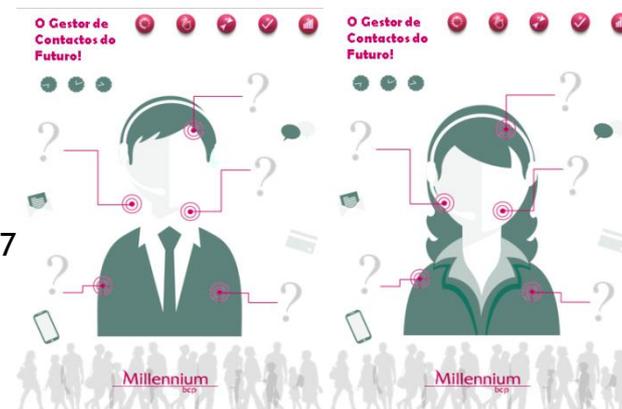
O que seremos capazes de resolver num só contacto?

Utilizaremos um computador portátil? Trabalharemos através de casa?

Como seremos no futuro?

Pedimos a cada uma das 8 Equipas que completem o *Profile* do Gestor de Contactos do Futuro, cujo template será disponibilizado pela supervisão em formato A3 a cores.

Todos os profiles serão apresentados no *wallboard* central entre 15 a 17



Atividades propostas

O Centro de Contactos do Futuro - Como será o Gestor de Contactos do futuro?

Template - *Profile* do Gestor de Contactos do Futuro



Vamos celebrar a semana
Internacional do *Contact Center*
com os olhos postos no futuro!



Millennium

bcp