



5º Webinar analisa recrutamento e formação em regime de teletrabalho

A Gestão de RH nos Contact Centers em tempos de pandemia

“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, seleccionar 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.

Os Contact Centers têm vindo a fazer face a múltiplos desafios devido à situação de emergência sanitária vivida em todo o mundo. Entre as maiores dificuldades, destacam-se os enormes esforços logístico, metodológico e tecnológico que o teletrabalho constituiu, assegurando sempre a manutenção de um serviço de excelência, num quadro de acréscimo generalizado de tráfego e com solicitações frequentemente novas, em relação à tipologia normal.

A qualidade do serviço de atendimento a Clientes depende, fundamentalmente, do desempenho dos seus Recursos Humanos e, por esse motivo, os agentes económicos do setor dão especial atenção às funções de recrutamento, seleção e formação. Só assim se pode garantir a excelência que todos os Contact Centers visam.

O período especial que vivemos, com cerca de 90% dos recursos humanos dos Contact Centers em teletrabalho e com a pressão de um crescendo de tráfego, trouxeram a esta indústria uma realidade nova a que foi necessário fazer face.

Recorde-se que o setor dos Contact Centers, em Portugal, conseguiu colocar em teletrabalho mais de 90.000 Colaboradores, mantendo nas instalações apenas cerca de 10% dos seus Recursos Humanos, cumprindo estes todas as condições de distanciamento social, proteção e rigorosa higienização.

A participação é gratuita - Inscreva-se já em:
<https://grupes.pt/webinar-apcc/>.

A Associação Portuguesa de Contact Centers conta já com 92 Associados, dos mais relevantes setores da economia nacional, como a Banca, os Seguros, as Telecomunicações, a Energia, o Desenvolvimento Tecnológico, o Comércio, a Consultoria, a Distribuição Postal, a Saúde, a Segurança, a Assistência em Viagem e o Setor Social.

Para mais informações: Rita Vieira 964363788