

14 Nov.

14h00 Receção dos participantes

14h30 OVERVIEW CONTACT CENTERS E ÁREAS DE CX EM PORTUGAL. O QUE SE ESTÁ A FAZER PARA "GANHAR" NA RELAÇÃO COM O CLIENTE?

- 🕒 **Moderador:** João Lisboa Santos - Senior Manager de Strategy & Operations - **Deloitte**
- 🕒 Eduardo Matos - Diretor de Serviço ao Cliente - **TAP**
- 🕒 Manuel Barreto - Gestor de Canais Remotos de Serviço ao Cliente - **Via Verde Contact**

15h20 DATA-DRIVEN NO COSTUMER EXPERIENCE

- 🕒 Luis Monteiro - Executive Board Member - Digital, Product and Loyalty - **Pestana Hotel Group**

15h40 Pausa e networking café

WORLD CAFÉ

(16h10 - 18h00)

BARÓMETRO DOS CONTACT CENTER

Formato dinâmico, eficaz e flexível que irá promover a partilha de ideias e realidades entre todos os profissionais presentes.

RH – Competências

- Que novas competências? Recrutar ou reconverter as competências existentes?
- Que mudanças nas organizações estão a acontecer, que levam a novas atitudes?
- Estratégias para ultrapassar a resistência

- 🕒 **Paulo Ferreira** – Assistant Manager – Administration and Customer Service – **Deco Proteste**

Qualidade

- Qual a relação entre o talento dos colaboradores e a qualidade de serviço?
- Como garantir o compromisso dos colaboradores com a empresa e mantê-los motivados. Que ações desenvolver?
- KPI's – implementar e monitorizar. Quais e como?

- 🕒 **Sandra Pinheiro Matos** – Coordenação Operacional – **SIBS Processos Proteste**

Tecnologia

- Como utilizá-la para cooperar com os colaboradores?
- Quais as potencialidades para oferecer um serviço de excelência aos clientes? Ações e exemplos concretos que se podem desenvolver....

- 🕒 **Susana Cipriano** – Diretora do Centro de Contactos – **Millennium BCP**

15 Nov.

09h00 Receção dos participantes

09h30 ONDE ESTÁ A VERDADEIRA CUSTOMER EXPERIENCE?

- 🕒 **Moderador:** João Cruz – Business Development – Customer Operations – **Vodafone**
- 🕒 Carla Barreto – Coordenador Contact Center – **Oney Bank, Sucursal em Portugal**
- 🕒 Generosa Ramos – Shared Services Center Portugal Manager – **GEFCO Portugal**
- 🕒 Sérgio Catarino – Diretor Departamento Gestão do Contact Center – **Banco Santander**

10h10 INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL COMO UMA MELHORIA NO ATENDIMENTO AO CLIENTE

- 🕒 Nuno Pedrosa – Gestor de Contas – **Numintec**
- 🕒 Luis Vitorino – TI & Negócios – **Finsolutia**

10h30 Pausa e networking café

11h10 5 PASSOS ESSENCIAIS PARA MELHORAR O SERVIÇO AO CLIENTE E GARANTIR UMA EXCELENTE EXPERIÊNCIA DE SERVIÇO

- 🕒 Ana Gama – Diretora Comercial – **OK! Teleseguros**

11h30 IMPROVE YOUR CUSTOMER EXPERIENCE WITH INTELLIGENT AUTOMATION

- 🕒 Patrícia Narciso – Operations Director – **Habber Tec Portugal**

11h50 2 KEY TRENDS IN CX

- 🕒 Julio Garcia Izquierdo – Account Executive – **Genesys**

12h10 PEOPLE CENTRIC – COLOCAR O CLIENTE NO CENTRO DA ESTRATÉGIA E TORNAR-ME RELEVANTE PARA O CLIENTE

- 🕒 Pedro Lourenço – CEO – **Portal da Queixa**

12h30 ESCASSEZ DE TALENTO NA INDÚSTRIA DE CC

- 🕒 Nuno Ferro – Senior Manager – **ManpowerGroup Head of Shared Services Unit**
- 🕒 Ana Rita Simões – Responsável Vendas Canal Telefónico - **EDP Soluções Comerciais**
- 🕒 João Lima Raposo - Diretor Comercial - **NOS SGPS**
- 🕒 João Sertório - Sênior Manager Qualidade de Serviço - **Galp Gás Natural Distribuição**

13h10 Pausa almoço e networking

14h30 TRANSFORMAÇÃO DOS CONTACT CENTERS

- 🕒 Ricardo Graça Fernandes – Area Leader – Customer Service – **SONAE MC**

14h50 CUIDADO COM AS LACUNAS ENTRE VOZ E DIGITAL. MELHORES PRÁTICAS PARA O SUCESSO COM OS SEUS CLIENTES

- 🕒 Marco Piña – Sales Director – **Nuance Enterprise Iberia**

15h10 DESENVOLVER COMPETÊNCIAS DIGITAIS PARA SERVIR O CLIENTE DA PRÓXIMA GERAÇÃO

- 🕒 Elsa Tavares – Senior Program Manager / Transformation & Organization – **Ageas Portugal**

15h30 Pausa e networking

16h00 O QUE AGILE E CUSTOMER EXPERIENCE PODEM TRAZER AOS CONTACT CENTERS?

- 🕒 Rafael Ribeiro – Agile Coach / Scrum Master – **Adidas**

16h20 LET'S TALK ABOUT CX

- 🕒 Ana Carolina Rios – Diretora de Estratégia Digital – **WiZink**

16h40 SHARE | EXPERIENCE DELIVERY: ENTENDER O CLIENTE, O QUE PROCURA E VALORIZA

- 🕒 **Moderador:** Tiago Fleming – Diretor de Marketing – **Banco Carregosa**
- 🕒 Ana Isabel Correia – Responsável Banco Telefónico – **Bankinter Portugal**
- 🕒 Rita Rosário – Responsável Serviço de Apoio ao Cliente – **Pingo Doce – Jerónimo Martins**

17h20 Encerramento da conferência