



REGULAMENTO GERAL

O **Troféu Call Center 2021** é uma iniciativa da IFE by Abilways e da Call Center Magazine.

O objetivo é premiar anualmente os Serviços de Atendimento ao Cliente - SAC (call e contact center, *help desk*, serviços técnicos, etc.) que se distinguiram pela Qualidade do Serviço nos vários canais (telefone, email, chat/ WhatsApp e redes sociais).

Na Qualidade do Serviço serão premiadas as empresas com a melhor pontuação na Qualidade do Serviço no **Atendimento Telefónico**, na Qualidade do Serviço no **Atendimento por Email** na Qualidade do Serviço no atendimento por **Chat/ WhatsApp** e no **Atendimento nas Redes Sociais** (inclui Facebook e Twitter), na Qualidade do Serviço no Atendimento em **Língua Estrangeira - Inglês/Francês** – (inclui Atendimento Telefónico, E-mail, Chat/Whatsapp e Redes Sociais)

O **Omnichannel Award** será atribuído à linha que reúna a média de pontuação mais elevada nos 4 serviços de atendimento acima apresentados (telefone, email, chat/ WhatsApp e redes sociais), independentemente se em português ou em língua estrangeira.

Ainda no **Serviço de Excelência no Atendimento**, premiaremos a marca **TOP OF MIND** marca que, para os inquiridos, se destaca pela qualidade do serviço prestado. Este estudo será realizado pela empresa de auditoria Multidados.

A cerimónia de entrega do Troféu Call Center 2021 realiza-se no decorrer do congresso **Global Contact Center**, no final do dia **16 de novembro de 2021**, no Lagoas Park Hotel, Oeiras.

ORGANIZAÇÃO



EM PARCERIA COM





CRONOGRAMA

- Fase de candidaturas: de 2 de setembro a 7 de outubro de 2021
- Realização da avaliação através de chamadas mistério: de 11 de outubro a 29 outubro de 2021
- Divulgação dos vencedores e entrega dos prémios: 16 de novembro 2021, Lagoas Park Hotel, Oeiras

PROCESSO DE CANDIDATURA

As candidaturas deverão ser efetuadas até às 18 horas do dia 7 de outubro de 2021 através do respetivo formulário que está disponível no site <http://www.callcentermagazine.net/trofeus-call-center/>

Os candidatos deverão confirmar a receção da respetiva candidatura através do email: bruivo@ife.pt ou através do telefone +351 910 462 340.

As candidaturas são gratuitas e abertas a todas as empresas com Serviço de Atendimento ao Cliente, em Portugal, quer tenham gestão própria, quer externalizada.

A não entrega ou preenchimento de todos os dados solicitados por parte das empresas candidatas pode implicar a sua desclassificação do Troféu Call Center 2021.

ORGANIZAÇÃO



EM PARCERIA COM



PROCESSO DE SELEÇÃO

- 1- **Não haverá distinção entre linhas com gestão própria ou linhas com gestão por *outsourcers*.** No entanto, a candidatura deve **identificar claramente quem é o candidato ao Prêmio em causa** (o *outsourcer*, a empresa detentora da linha ou ambos).
- 2- Após o envio dos formulários de inscrição, a organização enviará para a empresa de auditoria Multidados, todas as candidaturas para validação de processos.

CONDIÇÕES DE CANDIDATURA

- 1- **A organização reserva-se ao direito de rateio** no caso de uma empresa *outsourcer*, ou grupo empresarial, monopolizar a lista de finalistas no **Troféu Qualidade de Serviço**. Neste caso, será estabelecido um **limite de três linhas por empresa ou grupo**.
- 2- Em caso de simultaneidade de candidaturas, caberá à Organização a decisão relativa à escolha dos participantes.
- 3- A Organização reserva-se o direito de admissão e poderá recusar as candidaturas que, no seu critério, não se integrem no conceito do Troféu.
- 4- As empresas candidatas têm de assegurar uma verdadeira gestão e prestação de serviços de Call /Contact Centers, sejam estes de gestão própria ou subcontratada.

ORGANIZAÇÃO



EM PARCERIA COM





CATEGORIAS

TROFÉU 'QUALIDADE DE SERVIÇO NO CALL/CONTACT CENTER'

Divide-se em **Linha de Atendimento Telefónico, Serviço de Atendimento Email, Serviço de Atendimento Chat/WhatsApp, Serviço de Atendimento nas Redes Sociais, Serviço de Atendimento em Língua Estrangeira**, e destina-se a premiar o desempenho das linhas e do serviço de atendimento, sem prejuízo de este ter gestão própria ou ser gerido em outsourcing.

A **Linha de Atendimento Telefónico** subdivide-se nas seguintes categorias em função da dimensão:

- 1- De 1 até 10 posições (inclusive)
- 2- De 11 Até 50 posições (inclusive)
- 3- De 51 até 150 posições (inclusive)
- 4- + de 150 posições

O **Serviço de Atendimento Email** contempla as operações de atendimento ao cliente através de email.

A candidatura é independente da Linha de Atendimento Telefónico, devendo a empresa indicar o e-mail com que se candidata a este prémio no respetivo formulário de candidatura.

O **Serviço de Atendimento via Chat e/ou WhatsApp** contempla as operações de atendimento ao cliente através do chat e/ou **WhatsApp**.

A candidatura é independente da Linha de Atendimento Telefónico, devendo a empresa indicar o site, o endereço e o número com que se candidata a este prémio no respetivo formulário de candidatura.

O **Serviço de Atendimento nas Redes Sociais** contempla as operações de atendimento ao cliente através das Redes Sociais (Facebook e Twitter). A candidatura é independente da Linha de Atendimento Telefónico e Atendimento Web, devendo a empresa indicar a rede, ou redes sociais, a que se candidata no respetivo formulário de candidatura.

ORGANIZAÇÃO



EM PARCERIA COM





O **Serviço de Atendimento em Língua Estrangeira** contempla as operações de atendimento ao cliente nos vários canais, em inglês ou francês: Telefone, E-mail, Chat/Whatsapp e Redes Sociais.

Candidatura que contemple o atendimento nos 4 canais fica igualmente habilitada ao prémio Omnichannel.

Omnichannel Award

Será atribuído à linha que reúna a média de pontuação mais elevada nos 4 serviços de atendimento (telefone, email, chat/ WhatsApp e redes sociais), seja em português ou em língua estrangeira.

Envio de candidaturas

A admissão das candidaturas deverá ser formalizada através do preenchimento e envio online do formulário específico de candidatura disponível no site <http://www.callcentermagazine.net/trofeus-call-center/> até ao dia 7 de Outubro de 2021, ou através do e-mail bruivo@ife.pt

ORGANIZAÇÃO



EM PARCERIA COM





AVALIAÇÃO

TROFÉU 'QUALIDADE DE SERVIÇO NO CALL/CONTACT CENTER'

Linha de Atendimento Telefónico

As linhas candidatas serão alvo de uma avaliação por parte da empresa de auditoria Multidados que terá por base a técnica de Mystery Calls (chamadas telefónicas realizadas em anonimato ou identidade fictícia) onde se simularão as questões adequadas para analisar os seguintes aspetos no funcionamento dos Contact Centers participantes:

- Disponibilidade
- Educação e Amabilidade
- Expressão oral
- Tratamento da chamada
- Uso da linguagem
- Tipo de Discurso
- Solução num único telefonema
- Conhecimentos e profissionalismo do Operador
- Adaptabilidade do Operador à situação
- Acolhimento / Despedida

Serviço de Atendimento Email

Os endereços eletrónicos candidatos serão alvo de uma avaliação por parte da empresa de auditoria Multidados que terá por base a técnica de Mystery Mails (e-mails trocados em identidade fictícia) onde se simularão as questões adequadas para analisar os seguintes aspectos no funcionamento destes serviços nas empresas participantes:

ORGANIZAÇÃO



EM PARCERIA COM



- Apresentação e formato: utilização de *template* da empresa, alinhamento do texto
- Conteúdo: resposta personalizada; agradecimento pelo contacto do cliente; identificação do assunto remetido na resposta; resposta demonstra cordialidade e simpatia, utilização de linguagem adequada; linguagem utilizada assertiva, firme, determinada e convicta; ortografia correta; construção sintática correta; resposta estruturada e lógica; demonstra disponibilidade no encerramento do contacto e apresenta assinatura personalizada
- Resolução Geral: Número de dias para obter resposta; número de e-mails trocados para resolução final do problema e demonstração de empenho pelo operador na resolução da situação do cliente.

Serviço de Atendimento Chat/Whatsapp

Serão alvo de interações geradas pela empresa de autoria Multidados, que simulará as questões/comentários adequadas para analisar os seguintes aspetos no funcionamento deste serviço:

- Rapidez na resposta
- Adequação da linguagem utilizada
- Eficácia na resolução do problema

Serviço de Atendimento nas Redes Sociais

As páginas de Facebook e Twitter candidatas serão alvo de interações geradas pela empresa de autoria Multidados, que simulará as questões/comentários adequadas para analisar os seguintes aspetos no funcionamento deste serviço:

- Rapidez na resposta
- Adequação da linguagem utilizada
- Eficácia na resolução do problema

ORGANIZAÇÃO



EM PARCERIA COM





Serviço de Atendimento em Língua Estrangeira

Os critérios de avaliação serão os mesmos dos utilizados para Linha de Atendimento Telefônico, Serviço de Atendimento Email, Serviço de Atendimento nas Redes Sociais

Omnichannel Award

Será atribuído à linha que reúna a média de pontuação mais elevada nos 4 serviços de atendimento acima apresentados (telefone, email, chat/ WhatsApp e redes sociais).

Para concorrer nesta categoria a empresa/ linha deverá candidatar-se nos serviços de atendimento acima referidos.

TOP OF MIND

Vamos premiar a marca **TOP OF MIND** marca que, na opinião dos inquiridos, se destaca pela qualidade do serviço prestado. Este estudo será realizado pela empresa de auditoria Multidados.

Relatórios de Avaliação

Serão elaborados Relatórios de Avaliação Individuais para cada finalista. Estes Relatórios de Avaliação Individuais são confidenciais e apenas divulgados ao respectivo candidato. Cada participante terá acesso apenas à sua avaliação. A Organização compromete-se a guardar sigilosamente todas as informações relativas à avaliação de cada participante.

DISPOSIÇÕES DIVERSAS

As empresas vencedoras têm o direito de utilizar a marca “Vencedor Troféu Call Center 2021” (a fornecer pela organização).

Todos os candidatos ao Troféu aceitam as condições deste regulamento.

Todos os dados disponibilizados à Organização serão tratados com o maior rigor e sigilo.

As decisões são tomadas por maioria simples e, em caso de empate, a Organização goza de voto de qualidade e reserva-se o direito de identificar o vencedor.

A Candidatura ao Troféu Call Center 2021 não envolve custos.

ORGANIZAÇÃO



EM PARCERIA COM

