

CUSTOMER EXPERIENCE

Reinventing Rules

CONFERÊNCIA
INTERNACIONAL
APCC

24 de maio de 2016
Altis Grand Hotel
Lisboa

Premios Fortius

**Jose Francisco Rodríguez,
Presidente AEERC**

- La AEERC nace en el año 2001 como un foro único para profesionales de la actividad del Contacto con Clientes
- Actualmente la AEERC reúne a más de 175 profesionales con conocimientos probados en gestión de Contact Centers.
- La AEERC es la representante de España en la Confederación Europea de Asociaciones de Contactos con Clientes



- Creados por Altitude Software y AEERC en 2008
- Objetivo:
 - Profesionalizar la actividad de Relación con los Clientes
 - Reconocimiento público de la industria a sus activos clave: LOS AGENTES
- Dirigido a:
 - Empresas usuarias –marcas-
 - Empresas externalizadoras -Outsourcers
- Lema de los Juegos Olímpicos de Atenas 1896, “Citius, Altius, Fortius” (el más rápido, el más alto, el más fuerte)

os Fortius: ¿Qué se valora?

- Premiamos la Excelencia en la Atención al Cliente:
 - Rendimiento personal y del equipo
 - Selección, formación y desarrollo
 - Personas y Comunicación
 - Clientes
 - Cultura Empresarial,
 - Política de Empresa y Normativa
 - Planificación
 - Tecnología
 - Desarrollo Personal

Categorías

- Mejor Responsable de Plataforma
- Mejor Supervisor
- Mejor Agente Outbound
- Mejor Agente Inbound
- Mejor Agente del Año

Procedimiento

1. Publicación de Fechas y Bases Legales
2. Valoración del Jurado:
 1. Recepción de Candidaturas
 2. 1er Análisis de Candidaturas
 3. Selección de Finalistas
 4. Entrevistas a Finalistas
3. Gala de Entrega de premios

os Fortius: Jurado

Jurado de 9 personas dividido en 3 grupos:

- Mejor Responsable de Plataforma
- Mejor Supervisor
- Mejor Agente

Perfil: Representantes de la organización y profesionales cualificados de RRHH

El jurado analiza de forma independiente su categoría



os Fortius: Recorrido

- Más de 450 candidaturas en 8 años
- Profesionales de 40 empresas



os Fortius: La Gala

apcc
associação portuguesa de
contact centers

CUS
EXPI
Reinv



ação
uesas de
t centers

CUSTOMER EXPERIENCE

Reinventing Rules

CONF
INTERN
A
24 de m
Altis Gr
Li

¡Muchas Gracias!