



***Motivação  
+ Produtividade - Turnover***

**20 Outubro, 2016**

# Agenda

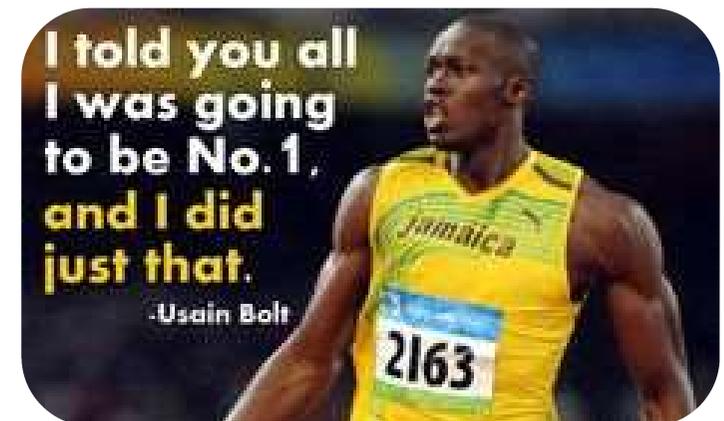


- 1. Conceito de Motivação**
- 2. Principais Fatores de Desmotivação**
- 3. Iniciativas de Motivação da EDP**

# Motivação = + Produtividade - Turnover



- **O que é a Motivação = (Motivo + Ação) ?**
  - ✓ É o impulso interno que nos leva a agir
- **O que nos Motiva ?**
  - ✓ O cumprimento de objetivos (+Produtividade)
- **O que nos Obriga ?**
  - ✓ O *engagement* sobre atividade que leva ao cumprimento do objetivo (-TurnOver)



# Principais fatores para a desmotivação dos recursos

---

- **Condições físicas de trabalho**
- **Inexistência de um plano de carreiras**
- **Tarefas inadequadas para o recurso**
- **Falta de comunicação**
- **Pouco envolvimento na cultura da empresa**
- **Falta de incentivo à automotivação**
- **Baixa remuneração**

x



x



x



x



x



x



x



# O que fazemos para motivar nos recursos na EDP

---

1. Disponibilizamos as melhores condições de trabalho possíveis



# Melhoria das condições físicas trabalho

---

- Construído o contact center no Parque das Nações
- Obras de remodelação do site de Seia

Parque das Nações

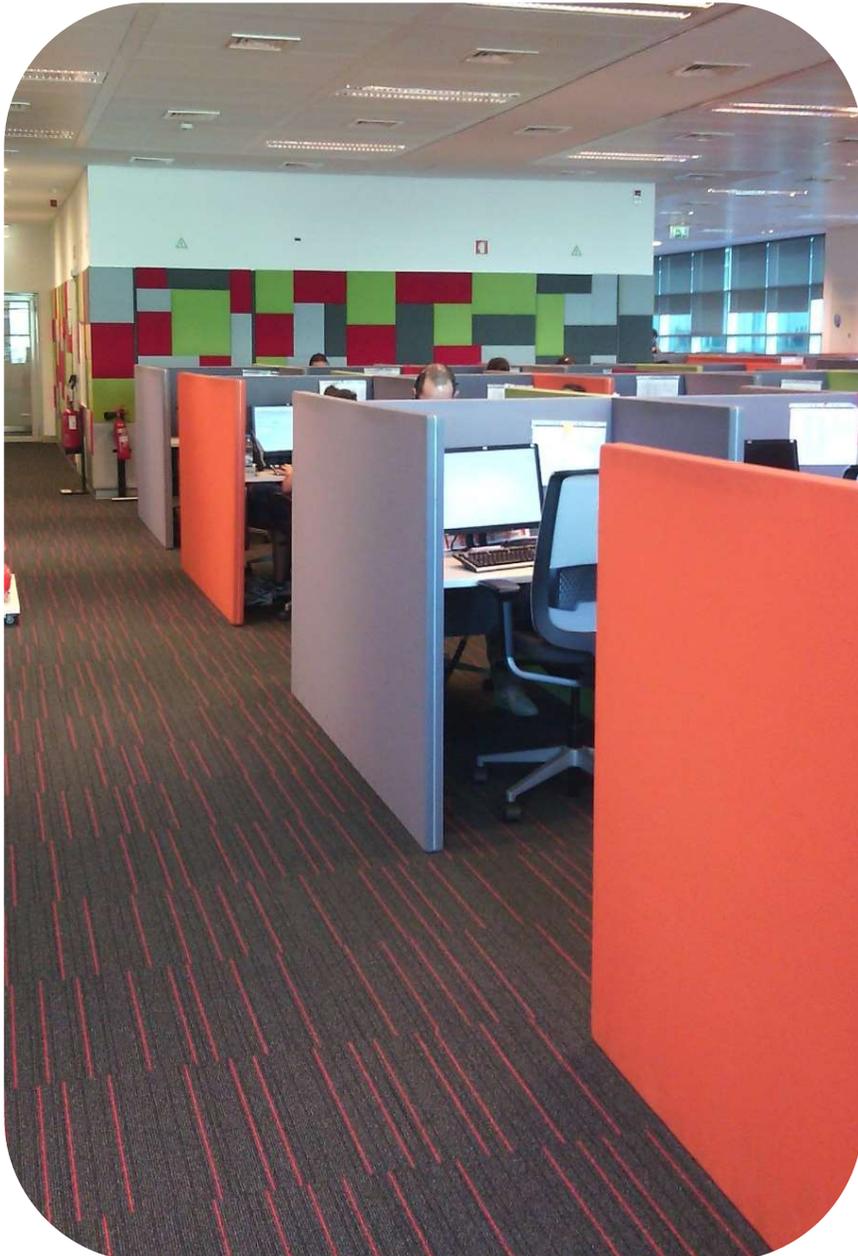


Seia

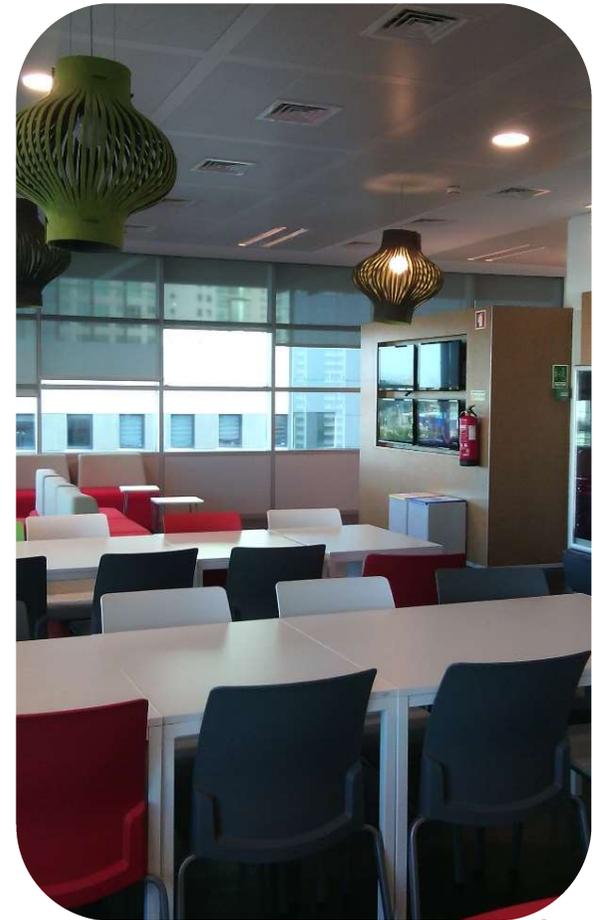


# Os espaços –Parque das Nações

## Zona Operação

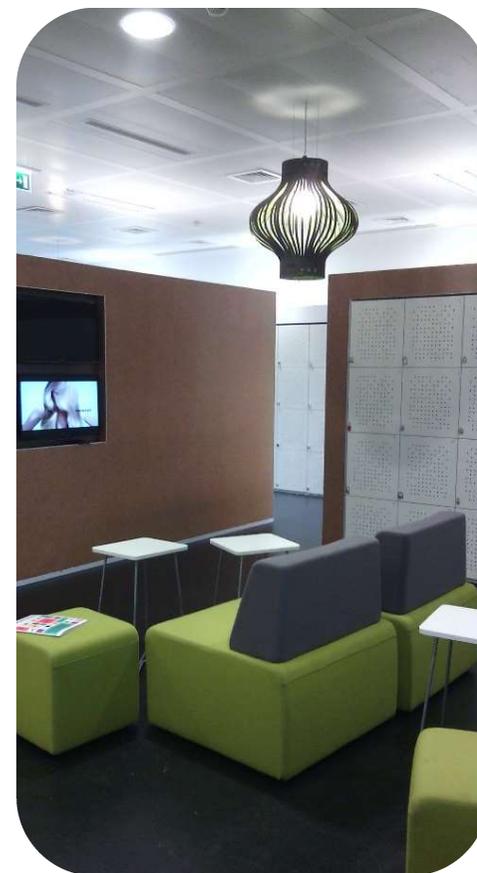
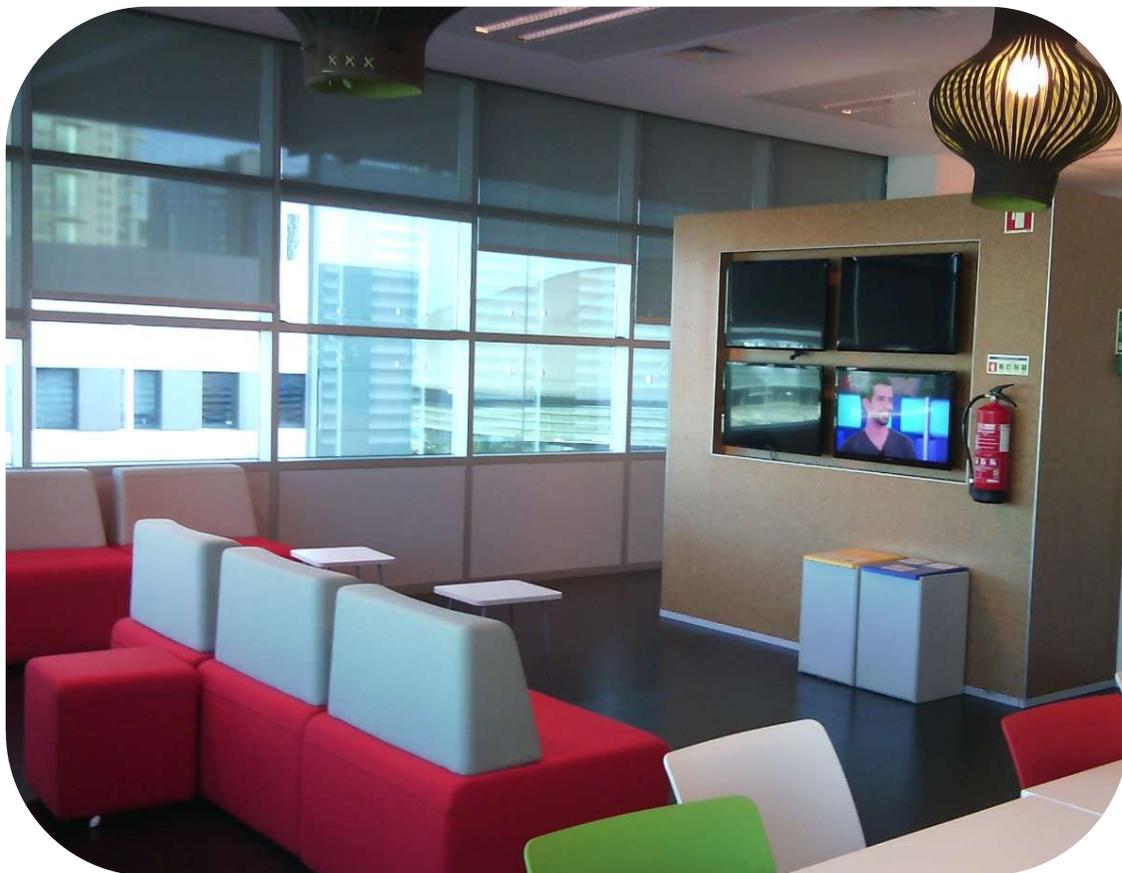


# Copa - Parque das Nações



# Espaço Lounge - Parque das Nações

---



# O que fazemos para motivar nos recursos na EDP

---

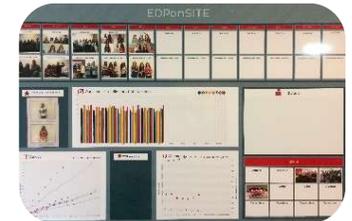
1. Disponibilizar as melhores condições de trabalho
2. Promovemos a comunicação com os recursos



# Promovemos a comunicação com os recursos

---

- *Brainstormings* com os operadores
- Análise causas raízes dos problemas
- *Feedback* diários (qualidade, vendas, novos procedimentos/serviços entre outros assuntos)
- *Wall Of Fame* da qualidade e vendas
- *VoE*(*voice of employee*) às quartas



# O que fazemos para motivar nos recursos na EDP

---

1. Disponibilizar as melhores condições de trabalho
2. Promovemos a comunicação com os recursos
3. Formação contínua e corporativa cultura EDP



# Formação corporativa cultura EDP



- Formação cultura EDP de ~1.500 recursos
- Premiação melhores lojistas



# O que fazemos para motivar nos recursos na EDP

---

1. Disponibilizar as melhores condições de trabalho
2. Promovemos a comunicação com os recursos
3. Formação contínua e corporativa cultura EDP
4. Evento anual celebração de resultados



# Evento anual celebração de resultados

encontro canal  
telefónico  
2016



- Um dia fora do *contact center* com todos os parceiros
- Apresentação dos resultados de qualidade e vendas
- Entrega dos prémios aos melhores operadores (Vendas, Qualidade e Mérito)
- Celebração dos resultado (tarde atividade *team building*, Jantar e festa)

A nossa maior vantagem  
competitiva?

**As pessoas**

**CONTAMOS  
CONTIGO!**

# O que fazemos para motivar nos recursos na EDP

---

1. Disponibilizar as melhores condições de trabalho
2. Promovemos a comunicação com os recursos)
3. Formação contínua e corporativa cultura EDP
4. Evento anual celebração de resultados
5. Comemoração datas festivas



encontro canal  
telefónico  
2016



# Comemoração datas festivas



## HALLOWEEN

OUTUBRO 2015

DE 26 A 30 DE OUTUBRO  
ENFEITAR O CONTACT CENTER

NO DIA 30 DE OUTUBRO  
TRAZER UMA FANTASIA ORIGINAL

A FANTASIA MAIS ORIGINAL  
IRÁ RECEBER UM PRÉMIO!

edp

Na Semana Internacional dos Contact Center vem celebrar os

edp

25 ANOS  
CONTACT  
CENTER EDP

CELEBRA CONNOSCO!

VALE

Dia 16 vem ter connosco à entrada do Contact Center e levanta o teu **1** GELADO

Das 13:30 às 18:00h come o teu gelado e joga! Tira uma rifa e ganha prémios EDP



# O que fazemos para motivar nos recursos na EDP

---

1. Disponibilizar as melhores condições de trabalho
2. Promovemos a comunicação com os recursos
3. Formação contínua e corporativa cultura EDP
4. Evento anual celebração de resultados
5. Comemoração datas festivas
6. Campanhas motivacionais - qualidade e vendas



encontro canal  
telefónico  
2016



# Campanhas motivacionais - qualidade e vendas



CHAMPIONS LEAGUE	
Real Madrid	1.1
PSV	1.3
Barcelona	2.0
Celtic	0.3
Napoli	0.2
Monaco	0.0
Leverkusen	0.1
Sevilla	1.0
Juventus	1.0
Atlético Madrid	0.1
Arsenal	1.1
PSG	1.3
Bayern	2.0
Dortmund	0.3
Man City	0.2
Leicester	0.0
Tottenham	0.1
Lyon	1.0
CSKA	1.0
Sporting	0.1

**Heart Beats**  
**AO RITMO DO ROCK IN RIO**

**PASSATEMPO**  
A EDP COMERCIAL LEVA-TE AO RIR

9 a 13 de maio

**PREENCHE O QUESTIONÁRIO E GANHA 1 DOS 5 BILHETES QUE TEMOS PARA TE DAR**



## MatchCenter

Jornada 1  
03-out

Real Madrid	1.1	Arsenal
PSV	1.3	PSG
Barcelona	2.0	Bayern
Celtic	0.3	Dortmund
Napoli	0.2	Man City
Monaco	0.0	Leicester
Leverkusen	0.1	Tottenham
Sevilla	1.0	Lyon
Juventus	1.0	CSKA
Atlético Madrid	0.1	Sporting



2

**DÁ TUDO num minuto**

1:00

30 de JAN

Traz um colega de equipa e mostra até onde conseguem ir num minuto!

edp



**Ouvi, discuti e venci**

Inove connosco e ajude a melhorar a experiência do Cliente

Partilhe as suas ideias e habilite-se a ganhar prémios de bons temperos!

Caro(a) colega,

Porque a satisfação do cliente é uma responsabilidade de todos, e de cada um de nós, criámos o espaço "Ouvi, Discuti e Venci" onde pode propor ideias inovadoras para melhorar a experiência dos nossos clientes.

Como é fundamental ouvir quem interage diariamente com os clientes, convidamos todos a participarem desde já no 1º concurso de ideias e a habilitarem-se a ganhar prémios – entre outros, um iPad mini!

Saiba tudo [aqui](#).

edp

**EURO**  
Serviços

randstad vs ManpowerGroup

# O que fazemos para motivar nos recursos na EDP

1. Disponibilizar as melhores condições de trabalho
2. Promovemos a comunicação com os recursos
3. Formação contínua e corporativa cultura EDP
4. Evento anual celebração de resultados
5. Comemoração datas festivas
6. Campanhas motivacionais - qualidade e vendas
7. Inquéritos sobre as ações de motivação



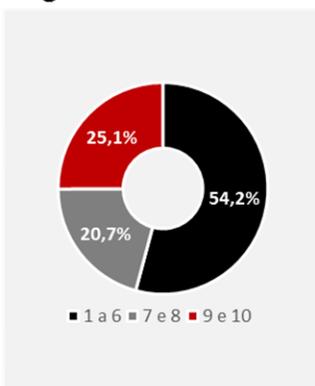
encontro canal  
telefónico  
2016



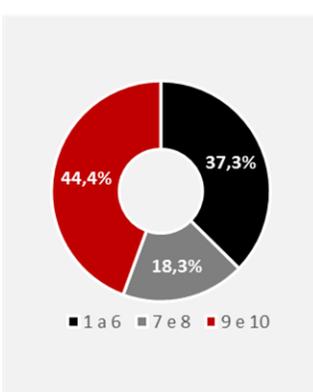
# Inquéritos sobre as ações de motivação

- Realização inquérito anual
- Objetivo de avaliar as iniciativas que são mais motivantes para os operadores

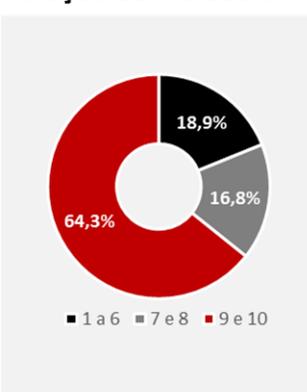
Jogos mensais



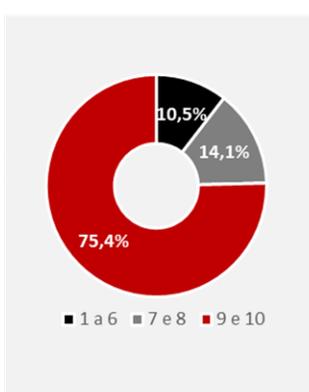
Torneio de Futsal



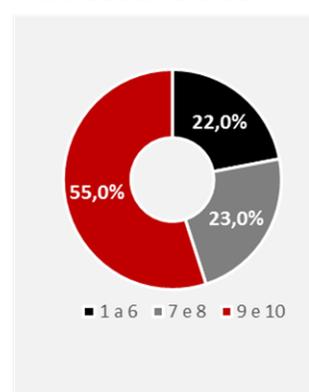
Criação de Protocolos



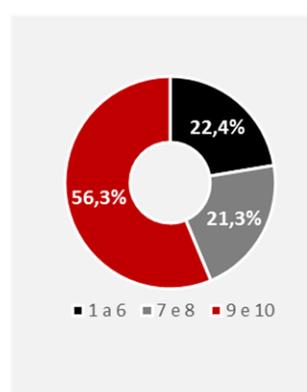
Dia do Contact Center



Atividades fora CC



Debates com EDP



**1264**  
respostas



Muito Obrigado

---



