



# GESTÃO NO CONTACT CENTER

OTIMIZAR E MOTIVAR

## PENSAR E INTERVIR COMO UM TREINADOR

**Jorge Araújo**





# GESTÃO NO CONTACT CENTER

OTIMIZAR E MOTIVAR

## O que mobiliza a motivação?

- O que é utilitário
- O que me permite afirmar socialmente
- Evidente mais valia económica
- O que me emociona e faz sonhar (me transcende)