



apcc 
associação
portuguesa de
contact centers

CONTACT CENTERS 
PORTUGAL
**FROM IMPORTANT
TO INDISPENSABLE**

CONFERÊNCIA INTERNACIONAL APCC 2021

24 de novembro de 2021

Hotel Cascais Miragem



Jose Francisco Rodriguez
Presidente AEERC

2022, no empezamos de cero; tenemos que liderar el cambio.



Asociación Española de Expertos
en la Relación con Clientes



Las las estrategias de modelo de negocio para nuestra industria no se pueden basar exclusivamente en programas de excelencia en el servicio, sino que vamos a tener que revisar y definir proyectos para evitar o eliminar los contactos innecesarios.

Dicho así parece sencillo, pero **2022 marcará una apuesta por optimizar las interacciones**



Somos provavelmente uno de los sectores que más innova y se transforma, aunque no se nos reconoce mucho.



Simplificar la atención de estos clientes, anticipar necesidades, comunicaciones proactivas de valor, minimizar las barreras de acceso a canales y personalización.



Tenemos que datos únicos y valiosos sobre los clientes, independientemente del canal a través del cual interactúan, la frecuencia de su interacción o sus necesidades específicas.



Los niveles de servicio, son más críticos que nunca, no lo duden y asegurarlos tiene que ser una obsesión y para el caso de las empresas que aún no han externalizado la atención telefónica, 2022 va a ofrecer la oportunidad de innovar en modelos de atención híbridos, con call center's internos y externos



2022 tiene que ser también un avance para el equipo humano, desarrollando nuevas iniciativas para dotar a los operadores y agentes del Contac Center para que puedan tener mayor autonomía en su desempeño diario, y contribuir a los resultados de la marca, creando momentos de placer, o lo que yo llamo “salirse del guion”.



Muito obrigado



Asociación Española de Expertos
en la Relación con Clientes

Jose.francisco.rodriguez@aeerc.com
www.aeerc.com