

REGULAMENTO GERAL

O **Troféu Call Center 2023** é uma iniciativa da Abilways Portugal e da revista Distribuição Hoje.

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 estudos de mercado More Results.

A cerimónia de entrega do Troféu Call Center 2023 realiza-se no decorrer do congresso **Global Customer Experience**, no final do dia **28 de novembro de 2023**, no Lagoas Park Hotel, Oeiras.

CRONOGRAMA

- a) **Fase de candidaturas:** de 04 de setembro a 03 de outubro de 2023
- b) **Realização da avaliação através de chamadas mistério:** de 09 de outubro a 10 de novembro de 2023
- c) **Divulgação dos vencedores e entrega dos prémios:** 28 de novembro 2023, Lagoas Park Hotel, Oeiras

PROCESSO DE CANDIDATURA

- a) As candidaturas deverão ser efetuadas até às 18 horas do dia 03 de outubro de 2023 através do preenchimento do respetivo formulário que está disponível no site <https://www.distribuicao hoje.com/trofeu-call-center/>
- b) Os candidatos deverão confirmar a receção da respetiva candidatura através do email: bruido@abilways.com ou através do telefone +351 910 462 340.
- c) As candidaturas são abertas a todas as empresas com Serviço de Atendimento ao Cliente, em Portugal, quer tenham gestão própria, quer externalizada.

d) Existem duas modalidades de candidatura:

Candidatura Standard

Até 2 candidaturas

300€ por candidatura/linha

3 a 5 Candidaturas (30% desconto)

210€ por candidatura/linha

+ 5 Candidaturas (50% desconto)

150€ por candidatura/linha

Inclui:

Auditoria através da realização de Cliente Mistério

Relatório individual de avaliação

2 Convidados para Cerimónia de entrega de prémios (inclui Cocktail e Jantar)

Em caso de ser vencedor:

Troféu com nome de categoria vencedora

Utilização do selo Troféu Call Center 2023

Certificado de vencedor

Candidatura Plus - 1.350€ por candidatura/linha

Inclui:

Auditoria através da realização de Cliente Mistério

Relatório individual de avaliação

2 inscrições para o congresso Global Customer Experience (inclui almoço e coffee breaks de networking)

+ 2 Convidados extra para Cerimónia de entrega de prémios (inclui Cocktail e Jantar)

Em caso de ser vencedor:

Troféu com nome de categoria vencedora

Utilização do selo Troféu Call Center 2023

Certificado de vencedor

Aos valores acima acresce IVA à taxa legal em vigor

- e) **O pagamento total da(s) candidatura(s) deverá ser feito até ao dia 03 de outubro 2023**, de forma a que a mesma seja considerada para auditoria. **O comprovativo de pagamento deverá ser enviado por email** para bruivo@abilways.com e financeiro2@abilways.com
- f) A não entrega ou preenchimento de todos os dados solicitados por parte das empresas candidatas poderá implicar a sua desclassificação do Troféu Call Center 2023.

PROCESSO DE SELEÇÃO

- a) **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 Prémio em causa** (o *outsourcer*, a empresa detentora da linha ou ambos).
- b) Após o envio dos formulários de inscrição, a organização enviará para a empresa de estudos de mercado More Results, todas as candidaturas para validação de processos.

CONDIÇÕES DE CANDIDATURA

- a) É necessário um mínimo de 20 candidaturas para a realização do processo de auditoria, avaliação e atribuição do Troféu Call Center 2023.
- b) É necessário um número mínimo de 2 candidaturas por categoria para a atribuição de um vencedor. Caso apenas exista uma candidatura, será atribuída uma menção honrosa à empresa/linha candidata;
- c) **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**.
- d) Em caso de simultaneidade de candidaturas, caberá à Organização a decisão relativa à escolha dos participantes:

- e) A Organização reserva-se o direito de admissão e poderá recusar as candidaturas que, no seu critério, não se integrem no conceito do Troféu.
- f) As empresas candidatas têm de assegurar uma verdadeira gestão e prestação de serviços de Call/Contact Centers, sejam estes de gestão própria ou subcontratada.

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 4 posições (inclusive)
- 2- De 5 até 10 posições (inclusive)
- 3- De 11 Até 50 posições (inclusive)
- 4- De 51 até 150 posições (inclusive)
- 5- + de 150 posições

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

A candidatura é independente da Linha de Atendimento Telefónico, devendo a empresa indicar o e-mail/formulário online 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.

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.

AVALIAÇÃO

Linha de Atendimento Telefónico

As linhas candidatas serão alvo de uma avaliação por parte da empresa de estudos de mercado More Results 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

1. Nº de vezes que tentou ligar: _____
2. Tempo até falar com o operador (minutos): _____
3. A sua chamada passou por um sistema de IVR? Sim | Não
4. Considerou fáceis os passos do IVR até chegar à fala com o colaborador? Sim | Não

ACOLHIMENTO

5. O Operador identifica a empresa? Sim | Não
6. O operador identifica-se? Sim | Não
7. O Operador demonstra disponibilidade? Sim | Não

EDUCAÇÃO E AMABILIDADE

8. O Operador cumprimentou? Sim | Não

- 9. O operador pergunta o nome do cliente? Sim | Não
- 10. O Operador trata o cliente pelo nome e sobrenome durante o contacto? Sim | Não

EXPRESSÃO ORAL

- 11. O operador utilizou um tom de voz agradável? Sim | Não
- 12. O operador efetuou uma gestão eficaz das pausas no seu discurso? Sim | Não

TRTAMENTO DA CHAMADA

- 13. Durante o contacto, se a chamada do cliente foi colocada em espera, o operador informa o cliente que o vai colocar em espera? Sim | Não | Não Aplicável

TIPO DE DISCURSO

- 14. Quando regressa à linha o operador agradece ao cliente por ter aguardado? Sim | Não | Não Aplicável
- 15. O operador utilizou um discurso coerente e estruturado?

ATRIBUTOS DO OPERADOR

- 16. O operador utilizou uma linguagem adequada?
- 17. O operador foi simpático? Sim | Não
- 18. O operador foi cordial? Sim | Não

ADAPTABILIDADE DO OPERADOR À SITUAÇÃO

- 19. O operador demonstra empenho na resolução da situação do cliente? Sim | Não
- 20. O operador propôs uma solução para o problema / questão identificada de imediato? Sim | Não

CONHECIMENTOS E PROFISSIONALISMO DO OPERADOR

- 21. A resposta obtida é coerente com a solicitação do cliente? Sim | Não
- 22. O operador demonstra que escutou o cliente? Sim | Não

SOLUÇÃO NUM ÚNICO TELEFONEMA

- 23. O problema que o levou a contactar a linha ficou resolvido numa única chamada? Sim | Não

DESPEDIDA

- 24. O operador agradece o contacto ao cliente?
- 25. O operador disponibiliza-se para esclarecimentos posteriores?
- 26. O operador despede-se do cliente?

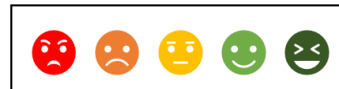
EXPERIÊNCIA DO CLIENTE

- 27. Considerando uma escala de 0 a 10, recomendaria a marca a amigos ou familiares, tendo por base esta experiência com o serviço de apoio ao cliente?

28. Como avalias a tua experiência neste contacto telefónico tendo por base a escala abaixo:

29. Avalia os seguintes atributos na mesma escala

- Clareza da informação prestada
- Simpatia e empatia no atendimento
- Compreensão do solicitado pelo cliente
- Objetividade/Assertividade no discurso
- Rapidez do atendimento
- Profissionalismo no atendimento
- Conhecimento demonstrado
- Resolução do problema



Serviço de Atendimento Email

Os endereços eletrónicos / formulários online candidatos serão alvo de uma avaliação por parte da empresa de estudos de mercado More Results 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:

APRESENTAÇÃO E FORMATO

- Utiliza *template* na sua resposta? Sim | Não
- O texto está alinhado de forma uniforme (por exemplo, tudo ao lado esquerdo, ao central)? Sim | Não
- Há um equilíbrio do formato de letra? Sim | Não
- Há um equilíbrio dos parágrafos? Sim | Não

CONTEUDO DO E-MAIL

Acolhimento

- A resposta ao email é personalizada? Sim | Não
- Agradece o contacto? Sim | Não
- O assunto está identificado? Sim | Não

Atributos do agente

- Cordialidade: Sim | Não
- Simpatia: Sim | Não
- Linguagem adequada: Sim | Não
- Linguagem assertiva: Sim | Não
- Ortografia: Sim | Não
- Construção sintática correta: Sim | Não
- Resposta estruturada com lógica: Sim | Não

Fecho do contacto

ORGANIZAÇÃO

EM PARCERIA COM

15. Disponibilidade no encerramento: Sim | Não

16. Assinatura personalizada: Sim | Não

RESOLUÇÃO DO AGENTE

17. Nº de dias de resposta: ____

18. Demonstrou empenho na resolução? Sim | Não

19. A resposta foi adequada à questão apresentada: Sim | Não

EXPERIÊNCIA DO CLIENTE

20. Considerando uma escala de 0 a 10, recomendaria a marca a amigos ou familiares, tendo por base esta experiência com o serviço de apoio ao cliente?

21. Como avalia a sua experiência neste contacto tendo por base a escala abaixo:

22. Avalie os seguintes atributos na mesma escala

- Clareza da informação prestada
- Simpatia e empatia no atendimento
- Compreensão do solicitado pelo cliente
- Objetividade/Assertividade no discurso do e-mail
- Rapidez de resposta
- Profissionalismo no atendimento
- Conhecimento demonstrado
- Resolução do problema



Serviço de Atendimento Chat/Whatsapp

Serão alvo de interações geradas pela empresa de estudos de mercado More Results que terá por base a técnica de Mystery Client que simulará as questões/comentários adequadas para analisar os seguintes aspetos no funcionamento deste serviço:

RAPIDEZ NA RESPOSTA

- Quanto tempo demorou até responder? 0-15 minutos | 15-30 minutos | 30-60 minutos | Até 3 horas | Até 1 dia | Mais de 1 dia

CONTEÚDO

Acolhimento

- Agradece o contacto? Sim | Não

Atributos do agente

3. Simpatia: Sim| Não
4. Linguagem adequada: Sim | Não
5. Linguagem assertiva: Sim | Não
6. Ortografia: Sim | Não

Fecho do contacto

7. Disponibilidade no encerramento: Sim | Não

EFICÁCIA NA RESOLUÇÃO DO PROBLEMA

8. Foi eficaz na resolução do seu problema? Sim | Não

EXPERIÊNCIA DO CLIENTE

9. Considerando uma escala de 0 a 10, recomendaria a marca a amigos ou familiares, tendo por base esta experiência com o serviço de apoio ao cliente?
10. Como avalia a sua experiência nesta interação tendo por base a escala abaixo:
11. Avalie os seguintes atributos na mesma escala
 - a. Clareza da informação prestada
 - b. Simpatia e empatia no atendimento
 - c. Compreensão do solicitado pelo cliente
 - d. Objetividade/Assertividade no discurso
 - e. Rapidez de resposta
 - f. Profissionalismo no atendimento
 - g. Conhecimento demonstrado
 - h. Resolução do problema



Serviço de Atendimento nas Redes Sociais

As páginas de Facebook e Twitter candidatas serão alvo de interações geradas pela empresa de estudos de mercado More Results, que terá por base a técnica de Mystery Client que simulará as questões/comentários adequadas para analisar os seguintes aspetos no funcionamento deste serviço:

RAPIDEZ NA RESPOSTA

1. Quanto tempo demorou até responder? 0-15 minutos | 15-30 minutos | 30-60 minutos | Até 3 horas | Até 1 dia | Mais de 1 dia

CONTEÚDO

Acolhimento

2. Agradece o contacto? Sim | Não

Atributos do agente

3. Simpatia: Sim| Não
4. Linguagem adequada: Sim | Não
5. Linguagem assertiva: Sim | Não
6. Ortografia: Sim | Não

Fecho do contacto

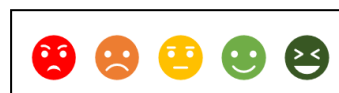
7. Disponibilidade no encerramento: Sim | Não

EFICÁCIA NA RESOLUÇÃO DO PROBLEMA

8. Foi eficaz na resolução do seu problema? Sim | Não

EXPERIÊNCIA DO CLIENTE

9. Considerando uma escala de 0 a 10, recomendaria a marca a amigos ou familiares, tendo por base esta experiência com o serviço de apoio ao cliente?
10. Como avalia a sua experiência nesta interação tendo por base a escala abaixo:
11. Avalie os seguintes atributos na mesma escala
- a. Clareza da informação prestada
 - b. Simpatia e empatia no atendimento
 - c. Compreensão do solicitado pelo cliente
 - d. Objetividade/Assertividade no discurso
 - e. Rapidez de resposta
 - f. Profissionalismo no atendimento
 - g. Conhecimento demonstrado
 - h. Resolução do problema



Serviço de Atendimento em Língua Estrangeira

Os critérios de avaliação serão os mesmos dos utilizados para Linha de Atendimento Telefónico, Serviço de Atendimento Email, Serviço de Atendimento Chat/Whatsapp e 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

Não carece de candidatura. Iremos 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 estudos de mercado More Results através de inquéritos a uma amostra aleatória em território nacional.

Relatórios de Avaliação

Serão elaborados Relatórios de Avaliação Individuais para cada candidatura. Estes Relatórios de Avaliação Individuais são confidenciais e apenas divulgados ao respetivo 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

- a) As empresas vencedoras têm o direito de utilizar a marca “Vencedor Troféu Call Center 2023” (a fornecer pela organização).
- b) Todos os candidatos ao Troféu aceitam as condições deste regulamento.
- c) Todos os dados disponibilizados à Organização e parceiro More Results serão tratados com o maior rigor e sigilo.
- d) 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.