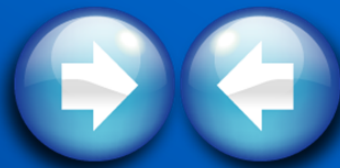


# AproCS



Associação de Profissionais de Customer Service

AproCSimar Pessoas

Síntese de Actividades  
31 de Março de 2010

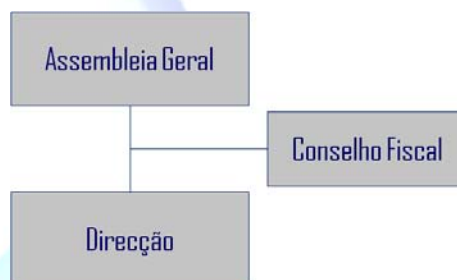


## Síntese de Actividades

No passado dia 23 de Março de 2010 a Assembleia Geral da AproCS aprovou por unanimidade os seguintes pontos da ordem de trabalhos:

1. Actividades desenvolvidas em 2009;
2. Contas da Associação referentes a 2009;
3. Plano de actividades para 2010;
4. Corpos Sociais da AproCS para os próximos 3 anos.

Nesse sentido, os **Corpos Sociais da AproCS** aprovados para os próximos 3 anos são:



### Assembleia Geral

Presidente da Mesa – José Carlos Ribeiro



Director de Canais de Atendimento da EDP Soluções Comerciais

Vice-Presidente da Mesa – Bruno Espírito Santo



Director de Customer Care e Experiência do Cliente da TMN e PT Comunicações

### Conselho Fiscal

Presidente – Mónica Abreu



Assessora da Administração na EDP Soluções Comerciais

Vice-Presidente – João Ruas



Director Operacional da Contact (Grupo BES)



### Direcção

Presidente da Direcção – Rui Santos



Partner da InPar

Membro da Direcção – Cláudia Rodrigues



Sales Director na Teleperformance

Membro da Direcção – Eduardo Matos



Director de Customer Care Residencial e Wholesale na PT Contact

Membro da Direcção – Hermínia Moutinho



Directora Geral da GM Tel

Membro da Direcção – Ladislau Batalha



Director de Serviços de Contact Center da ZON Tv Cabo

Membro da Direcção – Luís Andrade



Director de Serviço ao Cliente Interno dos CTT

Membro da Direcção – Manuel Alçada



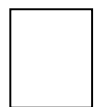
Director do Contact Center da Santa Casa

Membro da Direcção – Teresa Morgado



Directora de Serviço ao Consumidor da Nestlé Portugal

Membro da Direcção – **Por Definir**



**Por Definir**

Como se pode constatar, os presentes Corpos Sociais da AproCS conjugam um equilíbrio muito sólido entre senioridade e experiência dos seus membros, bem como representatividade de diversos sectores, tendo em vista o cumprimento dos objectivos a que nos propomos.



## Missão da AproCS

A AproCS mantém intacta a sua missão de:



Mantendo-se igualmente fiel aos seus **Valores e Princípios**:

isenta e apartidária

sem fins lucrativos

promotora da  
excelência e qualidade

coloca as  
Pessoas em 1º lugar

Prosseguindo os seus **Objectivos** de:

- ➔ Promover o **Networking** entre os Associados
- ➔ Disponibilizar **Formação** aos Associados
- ➔ Divulgar **Informação e Notícias** sobre o Sector
- ➔ **Valorizar e Credibilizar** a Actividade Profissional
- ➔ Ser um **Agente Influenciador** do Desenvolvimento do Sector



## Actividades Desenvolvidas

Durante estes primeiros 3 anos de actividade foi dada especial atenção à divulgação da **AproCS**, com o fim de angariar novos Associados, Parceiros e Patrocinadores.

Nesse sentido, foi comunicado o lançamento da **AproCS** em vários meios de Comunicação Social:



## Angariação de Associados

Em consequência das diversas iniciativas de divulgação desenvolvidas, até 23 de Março de 2010 tinham já aderido **383 Associados**, Gestores de Unidades de Customer Service ou Contact Center de Empresas de referência em Portugal, dos mais diversos Sectores de Actividades.



### Parceiros e Patrocinadores

A AproCS conta hoje com **7 Patrocinadores**:



e **9 Parceiros** institucionais:



Com os quais foram negociadas algumas condições especiais para acesso de Associados AproCS aos respectivos eventos.

### Iniciativas Desenvolvidas

Nos últimos 3 anos, importa destacar as seguintes iniciativas realizadas:

#### Web Site AproCS



O Web Site da AproCS tem estado "on-line" desde o dia do lançamento da Associação, constituindo a nossa brochura electrónica de apresentação, assim como a porta de entrada para a recepção de candidaturas.

Desde o seu lançamento já sofreu diversos melhoramentos, dos quais importa destacar o **Fórum de Debate** On-Line e a Base de Dados de Associados On-Line "Quem é Quem".







### Estudos



A **GM TEL** ofereceu-se para realizar o nosso estudo de caracterização do universo de profissionais de Customer Service em Portugal, que nos permitiu conhecer quantitativa e qualitativamente quem trabalha nesta actividade no nosso país. As conclusões desse estudo foram divulgadas em **Outubro de 2008**.

### Jantares Convívio de Associados AproCS



Temos vindo a realizar dois jantares AproCS por ano que, para além de proporcionarem excelentes oportunidades de networking entre os presentes, permitiram trazer a Portugal algumas individualidades de referência para a nossa actividade, como foram o caso de:

- Judy Smyth (Directora da CCA –Customer Contact Association)
- Nicola Millard (Futurologista da British Telecom)
- Bill Price (Autor do Livro “The Best Service Is No Service”)
- Gian Mario (Director da Genesys)
- Pedro Barbosa (Autor do Livro “Speculations & Trends”)

### Webinários (Seminários via Web)

Em 2009, realizámos também 2 Webinários (Seminários via Web), cujos temas foram:

- Como reduzir Custos num Contact Center, sem comprometer a Qualidade (contou com a presença da Peugeot e Sonaecom).
- O impacto do novo Decreto Lei 134/2009, tendo como exemplo o caso do Brasil (contou com a presença da Teleperformance).





## Prémio IFE para Melhor Profissional do Sector



Em 2008 e 2009, temos vindo a colaborar com a **IFE** na selecção do Melhor Profissional de Customer Service, cujos prémios são entregues na respectiva conferência anual de Contact Centers & CRM Solutions.

## Decreto-Lei 134/2009



Assumimos um papel activo na divulgação do Decreto-Lei junto da base de Associados, bem como na recolha das diversas sugestões e preocupações que nos foram enviadas e, finalmente, na atempada apresentação das nossas contra-propostas junto das entidades oficiais competentes:

- Secretaria de Estado do Comércio, Serviços e Defesa do Consumidor.
- Direcção Geral do Consumidor.

## Participação nos Eventos IDC

Temos sido presença regular nos Eventos da IDC sobre CRM e Innovative Sourcing Strategies, nos quais apresentámos as nossas perspectivas no que respeita a:



- Tendências do CRM.
- Customer Experience Management (As diferenças face ao CRM).
- Modelos de Outsourcing no contexto dos Contact Centers.

## Certificação de Profissionais de Customer Service

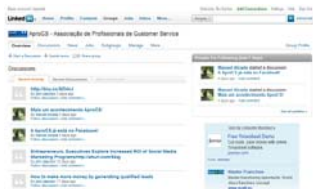
Concluimos a elaboração do Ante-Projecto de Certificação de Profissionais de Customer Service, que foi apresentado no jantar de Associados realizado no dia 23 de Março e cujo feedback dos Associados estamos, neste preciso momento, a tratar.







### AproCS na Web



Criámos as páginas da AproCS no **LinkedIn** e **Facebook**, com o objectivo de incrementar os canais de diálogo, interacção e troca de experiências entre os Associados, tendo o número de fãs no Facebook atingido os 200 em apenas 2 semanas.





## Prioridades para 2010

Face ao exposto anteriormente, constituem agora Prioridades da Direcção para 2010 os seguintes Projectos:



### **Jantares Convívio AproCS**

Realização de 2 Jantares Convívio em 2010

Dinamizador: Cláudia Rodrigues



### **Desenvolvimento no novo Web Site AproCS**

Implementação do novo Web Site, com novas potencialidades de interacção com os Associados, maior autonomia na Gestão de Conteúdos, e espaço para Venda de Publicidade e Angariação de Patrocinadores.

Dinamizador: Eduardo Matos



### **Certificação de Profissionais de Customer Service**

Coordenação de uma equipa de trabalho transversal que produza uma norma de Certificação de Profissionais de Customer Service amplamente reconhecida pelos diversos agentes do Sector.

Dinamizador: Hermínia Moutinho



### **Divulgação da AproCS e Angariação de novos Associados**

Desenvolvimento de iniciativas com o objectivo de alargar a base de Associados da AproCS.

Dinamizador: Ladislau Batalha



### **Angariação de novos Patrocinadores**

Desenvolvimento de iniciativas com o objectivo de angariar novos Patrocinadores da AproCS e das suas iniciativas.

Dinamizador: Ladislau Batalha



### **Desenvolvimento de novos Estudos sobre o Sector**

Desenvolvimento de novos estudos sobre o Sector de Customer Service e Contact Centers em Portugal (Por Definir).

Dinamizador: Luís Andrade



### **Prémio para o Melhor Profissional de Customer Service**

Colaboração com a IFE na selecção do Melhor Profissional de Customer Service

Dinamizador: Luís Andrade



### **Alimentação Permanente do Web Site / Facebook / LinkedIN AproCS com Notícias e Novidades sobre o Sector**

Dinamizador: Manuel Alçada



### **Webinários AproCS**

Realização de 2 Webinários em 2010

Dinamizador: Manuel Alçada



### **Dinamização do Fórum de Debate On-Line da AproCS**

Desenvolvimento de temas e iniciativas que estimulem a participação dos Sócios na participação e discussão de temas no Fórum de Debate On-Line da AproCS.

Dinamizador: Teresa Morgado



### **Criação das Categorias Profissionais de Customer Service no IEFP e ANQ**

Desencadeamento das iniciativas necessárias ao reconhecimento das Categorias Profissionais de Customer Service, por parte do IEFP e ANQ.

Dinamizador: [Por Definir](#)