



Uma visão global do mercado e dos serviços de Customer Service

Agenda

- APROCS
- Os Pilares do Customer Service
- O Futuro

- Questões



APROCS



CLIENTE

O CLIENTE

- Quer um serviço
- Tem sentimentos
- Por vezes sabe mais
- Paga
- Faz a empresa evoluir

Os Pilares

- Instalações
- Tecnologia
- Processos
- RH
- Qualidade

RH

In - house



Outsourcing

CLIENTE

RH

- Outsourcing ?
- In House?
- In sourcing?
- Misto?

CLIENTE



CLIENTE

RH

- Análise custo benefício
- Parceiro com experiência
- Controlo
- Preço – Vale apenas “espremer”?!?!?

CLIENTE

Qualidade

- Quem Mede?
- O que medir?
- Os processos?
- Impacto nos custos

- Preço – “mais qualidade mais custo”

CLIENTE

O FUTURO ?

- Qualidade
- RH
- Processos
- Qualidade
- RH
- Processos

CLIENTE



QUESTÕES