Sonaecom
Direção de Comunicação Institucional
R. Henrique Pousão, nº 432 – 3º
4460-191 Senhora da Hora
Tel: 93 100 2000
Fax: 22 011 18 50
E-mail: comunicacao@sonae.com
Website: www.sonae.com

BAN
João Santos Pereira
Tel: 21 319 56 42
Móvel: 93 761 23 32
E-mail: jsp@ban.pt

Porto, 3 de junho de 2013

APCC DISTINGUE SERVIÇO AO CLIENTE OPTIMUS COMO O MELHOR DE PORTUGAL

OPTIMUS ARRECADA 1º E 2º LUGAR DO PÓDIO NO SETOR DAS TELECOMUNICAÇÕES

O serviço ao cliente da **Optimus** volta a ser distinguido, pela terceira vez nos últimos quatro anos, como o **Melhor Serviço ao Cliente** nos **APCC Portugal Best Awards 2013, tendo liderado pela quarta vez consecutiva** na **categoria Telecomunicações**. Esta categoria viu os dois primeiros lugares do pódio serem ocupados pela **Optimus**.

Após ter ganho, em 2012, o prémio de Melhor Serviço ao Cliente do Mundo entre todos os setores a nível global, assim como o melhor da região Europa, Médio Oriente e África, também em 2012, a **Optimus** volta a ser distinguida em Portugal, pela Associação Portuguesa de Contact Centers.

Na categoria "Telecomunicações", a **Optimus** conquistou o galardão de "Melhor Serviço a Clientes" com a Linha Optimus Negócios, dirigida ao segmento empresarial, e o segundo lugar com a Linha Optimus Kanguru, o serviço de banda larga móvel.

"O grau de exigência por parte dos clientes tem crescido exponencialmente no que respeita à qualidade do serviço e acompanhamento por parte do Operador. É uma tendência saudável e que coloca aos operadores uma fasquia muito elevada na proximidade e eficácia do serviço", afirmou Daniel Queirós Antunes, Diretor de Customer Service da Optimus.

"Os prémios conquistados pela Optimus demonstram uma enorme consistência na entrega de um serviço de elevada qualidade aos nossos clientes e constituem mais um marco no nosso caminho para alcançar o objetivo estratégico de liderar na satisfação e confiança dos clientes", acrescentou o mesmo responsável.

Os **APCC Portugal Best Awards** têm como principal objetivo premiar as organizações que mais se destacam nos seus Centros de Relacionamento com os Clientes e identificar a excelência deste setor em Portugal, revelando também as áreas mais débeis que devem ser alvo de aperfeiçoamento. Foi neste contexto que as empresas a concurso foram avaliadas segundo parâmetros de protocolo institucional, linguagem verbal, gestão da chamada, atitude e proatividade.

Call Center Optimus - Uma história de sucesso

Esta distinção da APCC vem dar novos motivos de orgulho ao percurso **de sucesso e reconhecimento do Serviço ao Cliente da Optimus**, que, no ano transato foi distinguido a nível mundial como o **"Melhor Serviço ao Cliente do Mundo"**, após conquistar em Las Vegas o primeiro lugar nos prémios Contact Center World 2012, na categoria **"World's Best Customer Service"**.
Este prémio, conhecido como os Óscares do setor, tem como principal objetivo distinguir as empresas que mais se destacaram em todas as indústrias, a nível mundial.

Outros Prémios

- **1º Lugar** Contact Center World **2012**, World's Best Customer Service
- **1º Lugar** Contact Center World **2012**, Best Customer Service EMEA (Europe, Middle East and África)
- **1º Lugar** APCC Portugal Best Awards **2012**, Melhor Serviço ao Cliente (Clientes Empresariais)
- **2º Lugar** APCC Portugal Best Awards **2012**, Melhor Serviço ao Cliente (Clientes Particulares)
- **3º Lugar** APCC Portugal Best Awards **2012**, Melhor Serviço ao Cliente (Optimus Clix)
- **1º Lugar** Contact Center World **2011**, Best Customer Service EMEA (Europe, Middle East and Africa)
- **1º Lugar** APCC Portugal Best Awards **2011** – Melhor Contact Center de Portugal e Melhor Contact Center na categoria 'Telecomunicações'
- **1º Lugar** - Global Contact Center Award, **2010**, o prémio da IFE e da Call Center Magazine
- **1º Lugar** APCC Portugal Best Awards **2010** – Melhor Contact Center de Portugal e Melhor Contact Center na categoria 'Telecomunicações'
- **2º Lugar** APCC Portugal Best Awards **2009**
- **1º Lugar** APCC Portugal Best Awards **2008** – Melhor Contact Center de Portugal

O que nos liga é Optimus