Sonaecom
Direção de Comunicação Institucional
R. Henrique Pousão, nº 432 – 3º
4460-841 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, 17 de julho de 2013

OPTIMUS VÊ RECONHECIDA A SUA LIDERANÇA NA QUALIDADE DO SERVIÇO AO CLIENTE

- OPERADORA VOLTA A SER DISTINGUIDA COM O PRÉMIO DE MELHOR SERVIÇO AO CLIENTE DA EUROPA, MÉDIO ORIENTE E ÁFRICA -

Com o objetivo de **liderar na satisfação dos seus clientes**, a **Optimus** tem vindo a desenvolver um importante trabalho no que toca à **mudança dos seus processos, ferramentas e competências das suas pessoas**.

Este tem vindo a ser um percurso de excelência, que este ano foi levado ainda mais longe, e **mereceu o reconhecimento do júri internacional** que compõe o prémio Contact Center World 2013, que galardoou a **Optimus** com o **primeiro lugar no Melhor Serviço ao Cliente da região EMEA**.

A **Optimus** vê, assim, reconhecido, **pelo terceiro ano consecutivo**, o empenho e dedicação de toda a companhia com vista à satisfação dos seus clientes, num prémio que tem como principal objetivo distinguir a **empresa que mais se destacou em todas as indústrias do setor**, **ao nível internacional.**

Entre milhares de **candidaturas, de mais de 50 países diferentes**, a **Optimus** conquista o **primeiro lugar** na categoria **"Best Customer Service"**, **a mais relevante e abrangente de todas as categorias a concurso, naquele que é tido como o mais importante prémio mundial nesta área.**

A estratégia levada a cabo pela **Optimus**, nos últimos anos, designada **"Make It Easier",** pretende **facilitar ao máximo o processo de contacto com o Cliente**, e assenta em quatro pilares de atuação que estão na base da obtenção deste reconhecimento: "Know Me"; "Listen to Me"; "Help Me"; e "True Service Culture".

Com este prémio, a **Optimus** volta a ter a oportunidade de disputar o reconhecimento mundial nos **World's Best Customer Service**, a competição onde é eleito o **Melhor Serviço ao Cliente a nível mundial**, título que pertence atualmente à operadora. Em novembro, em Las Vegas, o Serviço ao Cliente da **Optimus** será um dos participantes, **competindo com os melhores das regiões APAC** (Ásia e Pacífico) e **Américas** por esta distinção mundial.

A cerimónia de entrega dos Prémios, promovidos pela **Contact Center World - The Global Association for Contact Center Best Practices & Networking,** pelo oitavo ano consecutivo**,** decorreu no passado dia 5 de julho, em Viena de Áustria.

Daniel Queirós Antunes, **Diretor do Serviço ao Cliente** da **Optimus**, refere: ”estamos particularmente satisfeitos por termos conseguido, pelo terceiro ano consecutivo, ganhar o prémio de Melhor Serviço ao Cliente da região EMEA, pois acaba por ser o reflexo do sucesso da nossa estratégia. Hoje, na **Optimus**, o Cliente está claramente no centro de tudo o que fazemos e é uma responsabilidade de todas as áreas da companhia.”

Recorde-se que, já este ano, o serviço ao Cliente da **Optimus** voltou 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.

Prémios recentes atribuídos à Optimus:

- **1º Lugar** Contact Center World **2013**, Best Customer Service EMEA (Europe, Middle East and África) – Large Operations
- **1º Lugar** APCC Portugal Best Awards **2013**, Melhor Contact Center de Portugal e Melhor Contact Center na categoria ‘Telecomunicações’ (Clientes Empresariais)
- **2º Lugar** APCC Portugal Best Awards **2013**, Melhor Contact Center na categoria ‘Telecomunicações’ (Optimus Kanguru)
- **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