

Exmos. Senhores,

A Associação Portuguesa de Contact Centers é uma Associação, atualmente constituída por 100 Membros. Fundada em 2004, tem como missão credibilizar, valorizar e desenvolver sustentadamente o setor dos Contact Centers em Portugal.

Reunimos Empresas dos 12 setores da economia (Banca, Certificação e Consultoria, Comércio, Distribuição, Energia, Equipamentos, Formação, Outsourcers, Saúde, Seguros e Assistência, Tecnologia e Telecomunicações) cujos negócios se ligam a esta atividade, pela defesa do seu prestígio e a difusão das boas práticas. Organizações que obedecem ao mesmo código de ética e perseguem os mesmos objetivos de qualidade e valor do serviço que prestam aos seus Clientes.

Os nossos Associados

| ACP | AdvanceCare | Armatis | Axa Partners | Beeddo | Bosch Communication Center | Bureau Veritas |

| Caixa Geral de Depósitos | Cetelem | Chubb | Collab | Concentrix | Connecta | Crédito Agrícola |

| CTT – Correios de Portugal | Deloitte | DHL Express | Edenred | EDP Comercial | Egor | EIPeople |

| Empathy Believer | Endesa | Enghouse Interactive | E-REDES | Europ Assistance | everis | Evolutio |

| FCSI – Fuel Card Service | G9 Telecom | Galp Energia | Generali Seguros | Genesys | Gmtel | GO Connection |

| GoContact | Goldenergy | Grupês | Grupo Multi Contact | GS1 | Happy Work | Hash Technology | Houze | Iberdrola |

| IKEA | IMA Ibérica | Innovstrategy | InPar | Intelcia | Jerónimo Martins | Kelly Services | Kenwin | Kiamo |

| Knower | Konecta Portugal | Leads4Sales | LeasePlan | Lumidee | Majorel | Manpower | Mcall | Medicare | MENON |

| MEO | Metlife | Millenniumbcp | Mitel | Montepio Geral | MRA | Município do Funchal | myVoice | Necomplus |

| Newspring Services | NOS | Olos Tecnologia | Oney - Instituição Financeira de Crédito | OralMed | Prosegur |

| Randstad | Reditus | Rhmais | Robbu | Rook | Salesforce | Santa Casa da Misericórdia de Lisboa | SantanderTotta |

| SIBS Processos | Sitel Portugal | Sollo Brasil | SU Eletricidade | Talkdesk | Teleperformance Portugal |

| Tomorrow`s Alternative | Transcom | uCall | Unilabs | Vodafone | Webhelp | Worten | Zurich |

ESCRITÓRIO:

Alameda Fernão Lopes, 16 A, 7º, Esc. 4

1495-190 Algés

Tel: 217 261 093

apcc@apcontactcenters.pt

www.apcontactcenters.org

“
Para desenvolver
sustentadamente
o mercado de
Contact Centers
em Portugal.
”

Síntese de Benefícios

- ✓ Networking único, ao nível de Top Management, entre todas as Empresas, para a criação de novas oportunidades de negócio.
- ✓ Promoção da notoriedade de todos os Membros, nomeadamente através da divulgação pelas nossas plataformas de comunicação e iniciativas de promoção da APCC (site; newsletter; eventos; PR; etc.).
- ✓ Oferta de 3 entradas gratuitas em cada uma das [Conferências](#) anuais APCC ([Lisboa](#) e [Porto](#)).
- ✓ Desconto nos patrocínios a eventos organizados pela Associação (tabela especial para Associados).
- ✓ Acesso a eventos exclusivos e pelo menos 2 Jantares debate anuais, sobre importantes temas da atualidade (ex. RGPD, Legislação Laboral, Recrutamento, Prestígio da atividade, entre outros).
- ✓ Ajudamos a sua empresa na organização de encontros com outros Membros (peq.almoços, fins de tarde, etc.).
- ✓ Desconto de + 30% na aquisição e renovação do [Selo da Qualidade APCC](#) (a certificação que analisa cerca de 170 itens sobre o funcionamento e KPI's relevantes num contact center).
- ✓ Inscrição gratuita de 1 linha nos [APCC Best Awards](#) onde se premeiam as melhores operações.
- ✓ Acesso a todos os estudos e documentos produzidos e distribuídos pela Associação.
- ✓ Descontos nas formações com a parceria da APCC.
- ✓ Possibilidade de participação e envolvimento nas ações desencadeadas pela APCC (ex. [Prémios Fortius](#) – premeia os melhores profissionais; [Semana Internacional de Contact Centers](#); Webinars; etc.).
- ✓ Representação junto de Órgãos Legislativos e de Tutela e de Organismos como a Confederação do Comércio e Serviços de Portugal.
- ✓ Aconselhamento jurídico.

Condições de Adesão

Simple e Rápido, com acesso imediato a todos os benefícios APCC!

Empresas com faturação anual superior a 1.800.000€	Jóia de 1.260€ na adesão	Quota de 1800€ anual
Empresas com faturação anual inferior a 1.800.000€	Jóia de 630€ na adesão	Quota de 900€ anual

ESCRITÓRIO:

Alameda Fernão Lopes, 16 A, 7º, Esc. 4
1495-190 Algés
Tel: 217 261 093
apcc@apcontactcenters.pt
www.apcontactcenters.org

“
Para desenvolver
sustentadamente
o mercado de
Contact Centers
em Portugal.
”

Porque existimos?

A APCC pretende envolver todos os que cumpram os valores defendidos pela Associação. Os Associados são Empresas que acreditam em prestar um bom serviço para os seus clientes, com profissionais reconhecidos e valorizados, gerando e promovendo valor para os seus acionistas, colaboradores e clientes. Ao longo dos últimos anos, o mercado de “Contact Centers” tem sofrido uma evolução muito positiva. Uma reflexão atenta sobre este período fez-nos identificar 7 razões principais que justificam a existência da Associação Portuguesa de Contact Centers:

1. Porque é necessário regular e organizar o sector para criar mais e melhores oportunidades para as empresas credíveis que queiram investir e desenvolver este mercado.
2. Porque é necessário criar massa crítica nacional, seleccionando e mobilizando os melhores, para que todos possamos competir internacionalmente.
3. Porque é fundamental sistematizar, desenvolver e promover know-how no setor de forma a torná-lo mais competitivo.
4. Porque é necessário avaliar e reconhecer a qualidade do serviço produzido pelos operadores no mercado.
5. Porque se trata de um setor com um potencial empregador muito elevado.
6. Porque este sector constitui um nicho de mercado em que Portugal pode ser competitivo a nível Internacional.
7. Porque queremos criar riqueza para o País.

Acreditando que a vossa organização vai querer aproveitar o envolvimento mais próximo com a APCC, esperamos poder contar rapidamente com a vossa adesão.

Qualquer esclarecimento que necessite, não hesite em contactar-nos:

Ana Ferrada, Coordenadora, 915 305 446

marketing@apcontactcenters.pt | anagoncalves@apcontactcenters.pt

ESCRITÓRIO:

Alameda Fernão Lopes, 16 A, 7º, Esc. 4

1495-190 Algés

Tel: 217 261 093

apcc@apcontactcenters.pt

www.apcontactcenters.org

“

Para desenvolver
sustentadamente
o mercado de
Contact Centers
em Portugal.

”