



COMUNICADO DE IMPRENSA

16 / 06 / 2016

SERVIÇO AO CLIENTE NOS É O MELHOR DA EUROPA, MÉDIO ORIENTE E ÁFRICA

SERVIÇO AO CLIENTE NOS CONQUISTA TRÊS MEDALHAS DE OURO NOS PRÉMIOS EMEA CONTACT CENTER WORLD AWARDS

A NOS acaba de conquistar o reconhecimento internacional de “Melhor Serviço ao Cliente”, “Melhor Service to Sales” e “Melhor Suporte em Redes Sociais” para Europa, Médio Oriente e Africa, ao vencer os prémios Contact Center Word 2016. Na conferência realizada em Londres, a NOS distinguiu-se nas categorias mais relevantes da indústria, e consagrou-se como a única empresa a ser distinguida pela 4ª vez como “Melhor Serviço ao Cliente”.

Entre milhares de candidaturas originárias de mais de 30 países diferentes, a NOS conseguiu, uma vez mais distinguir-se nos Contact Center Awards. Estes prémios reconhecem anualmente as empresas que mais se destacaram na gestão de interação de clientes em todas as indústrias do sector.

Na categoria de “Best in Customer Service” / “Melhor Serviço ao Cliente”, a mais relevante e abrangente de todas a concurso, a NOS foi reconhecida pelo caminho desenvolvido ao longo dos últimos anos, de verdadeira orientação para o cliente. A NOS tem vindo a transformar a suas operações de forma inovadora, utilizando as melhores práticas internacionais de redesenho da experiência de cliente, com o objetivo agilizar e simplificar a interação sem comprometer a relação de proximidade os seus clientes.

A NOS venceu também o ouro na categoria “Best Service to Sales” / “Melhor Campanha de Vendas em Inbound”, devido ao sucesso do seu programa de aconselhamento de serviços no Serviço ao Cliente. Focado na qualidade da experiência, este programa permite a sugestão de ofertas, caso as questões de cliente tenham sido completamente esclarecidas e se for apropriado ao perfil de cliente, em particular, em termos do seu ciclo de vida e padrão de utilização de serviços.

A NOS foi igualmente distinguida na categoria “Best Use of Social Media in the Contact Center” / “Melhor Suporte em Redes Sociais”, sendo premiada a sua estratégia de gestão de contactos nas redes sociais, em particular, no Facebook. Neste canal o objetivo tem sido assegurar uma resposta rápida (em menos de 1 hora); pública, caso não envolva informação confidencial de cliente; e sobretudo, empática e personalizada em linha a relação de proximidade com os seus clientes.

Para Daniel Queiroz Antunes, Diretor do Serviço ao Cliente da NOS “ser distinguido internacionalmente é um enorme orgulho para toda a equipa. Deixa-nos ainda mais motivados para continuarmos a inovar e a encontrar novos caminhos para entregar aos nossos clientes um serviço de excelência, ao nível do que melhor se faz mundialmente”.



Os resultados agora alcançados garantem automaticamente o direito de participar na “finalíssima” a nível mundial que decorrerá em novembro, em Las Vegas, em que a NOS competirá nas três categorias vencedoras com os seus pares das regiões APAC (Ásia e Pacífico) e Américas.

A NOS é também a única empresa a ser distinguida quatro vezes como “Melhor Serviço ao Cliente”.

Relembre-se que no final de maio, a NOS tinha sido distinguida pelos prémios da APCC (Associação Portuguesa de Contact Centers) com o 1^a e 2^a lugar na categoria de Telecomunicações pela qualidade de serviço da linha 16100 – apoio ao Cliente para o segmento empresarial e da linha 1693 – apoio ao Cliente para segmento pessoal.

Sobre a NOS

A NOS é o maior grupo de comunicações e entretenimento em Portugal. Oferece soluções fixas e móveis de última geração, televisão, internet, voz e dados para todos os segmentos de mercado. É líder na TV por subscrição, em serviços de banda larga de nova geração e na distribuição e exibição cinematográfica em Portugal.

No mercado empresarial posiciona-se como uma alternativa sustentada nos segmentos Corporate e Mass Business, oferecendo um portefólio alargado de produtos e serviços, com soluções à medida de cada setor e de negócios de diferentes dimensões, complementando a sua oferta com serviços ICT e Cloud.

A NOS está no principal índice bolsista nacional (PSI-20), conta com mais de 4 milhões de clientes móveis, 1,5 milhões de clientes de televisão, 1,6 milhões de clientes de telefone fixo e 1,1 milhões clientes de internet de banda larga fixa