



MAIS CONFORTO NO CONTACTO

Os serviços da RHmais, sob a marca Contact mais, beneficiam da experiência acumulada da empresa na área dos Contact Centers.

O contact center da RHmais, sob a marca "Contact mais", é, nas palavras de Rui de Brito Henriques, CEO da empresa, «um serviço de consulting, training & management disponibilizado de forma transversal a vários sectores económicos como Comunicações, Media, Seguros, entre outros, de suporte à customer experience management e à gestão de contact centers».

«Este serviço completo, abrange praticamente toda a cadeia de valor e todas as vertentes da Gestão, tem por base uma experiência acumulada de quase vinte anos e cerca de dez anos enquanto marca», acrescenta, em entrevista sobre a área de Contact Centers da RHmais.

Qual é a estratégia e posicionamento da RHmais nesta área?

Temos como missão a "Criação de Conforto" para os nossos clientes. E o que significa isto? Significa que ao contratar os serviços da RHmais, os nossos clientes passam a ter ao seu lado um parceiro que assegura um delivery pronto e seguro, uma qualidade superior às suas próprias expectativas e a capacidade de inovação necessária à implementação de novos serviços e soluções que transmitam uma elevada percepção de satisfação aos seus clientes. Assim, a empresa cliente foca-se "confortavelmente" no seu negócio, enquanto, mesmo que num processo bastante sinérgico, a RHmais assegura a criação de valor.

Quantos centros têm?

A RHmais opera actualmente em nove contact centers situados em Lisboa, Porto e respectivos arredores. Estas operações abrangem cerca de 1080 posições de atendimento.

Para além do tradicional atendimento telefónico, que outros tipos de canais disponibilizam?

Dispomos, no serviço que prestamos a alguns clientes, equipas de linguagem gestual portuguesa, atendimento em várias línguas - como exemplo, atendemos em russo há cerca de catorze anos... Claro está que, para além deste particular, dispomos do serviço habitual multicanal, como vídeo, mail, chat, entre outros.

Quais são as principais exigências actuais dos clientes?

Crescente eficácia e rapidez de resposta, quer no crescimento acelerado de recursos no recrutamento e formação, quer de inovação de processos.

Quais são as estratégias de motivação dos trabalhadores dos Contact Centers?

Temos plena consciência que o "valor da

função" sofreu uma significativa desvalorização, sobretudo a partir da segunda metade da primeira década deste século. A remuneração média hoje praticada, face à pressão do mercado e da postura ou necessidades das empresas clientes, é mais baixa do que as exigências da função, ainda que, não em todos os casos, recomendariam. Nesta medida, as empresas devem recorrer a estratégias motivacionais inovadoras e eficazes.

Começando logo pela fase de integração, altura em que se regista habitualmente uma elevada taxa de abandono, a RHmais pôs em prática, com grande sucesso e resultado, um sistema de mentoring, em que os novos assistentes são acompanhados e integrados durante 30 a 60 dias, quer na vertente organizacional, quer social, por mentores (assistentes mais experientes). Entendemos que a criação de relações sociais fortes reduz o churn dos assistentes.

Em simultâneo, e após a fase de formação inicial que dura cerca de um mês, passam por um período de training center, um outro mês em que são apoiados, "aperfeiçoados" e avaliados em permanência por um formador. Posteriormente, no decurso da sua prestação profissional, estão emersos em várias atividades e eventos de natureza motivacional, que visam estimular a partilha, o compromisso e a vontade de trabalhar neste contexto. A RHmais dispõe, ainda, de um set de prémios diversos que premeiam a produtividade, qualidade, assiduidade e a performance comercial.

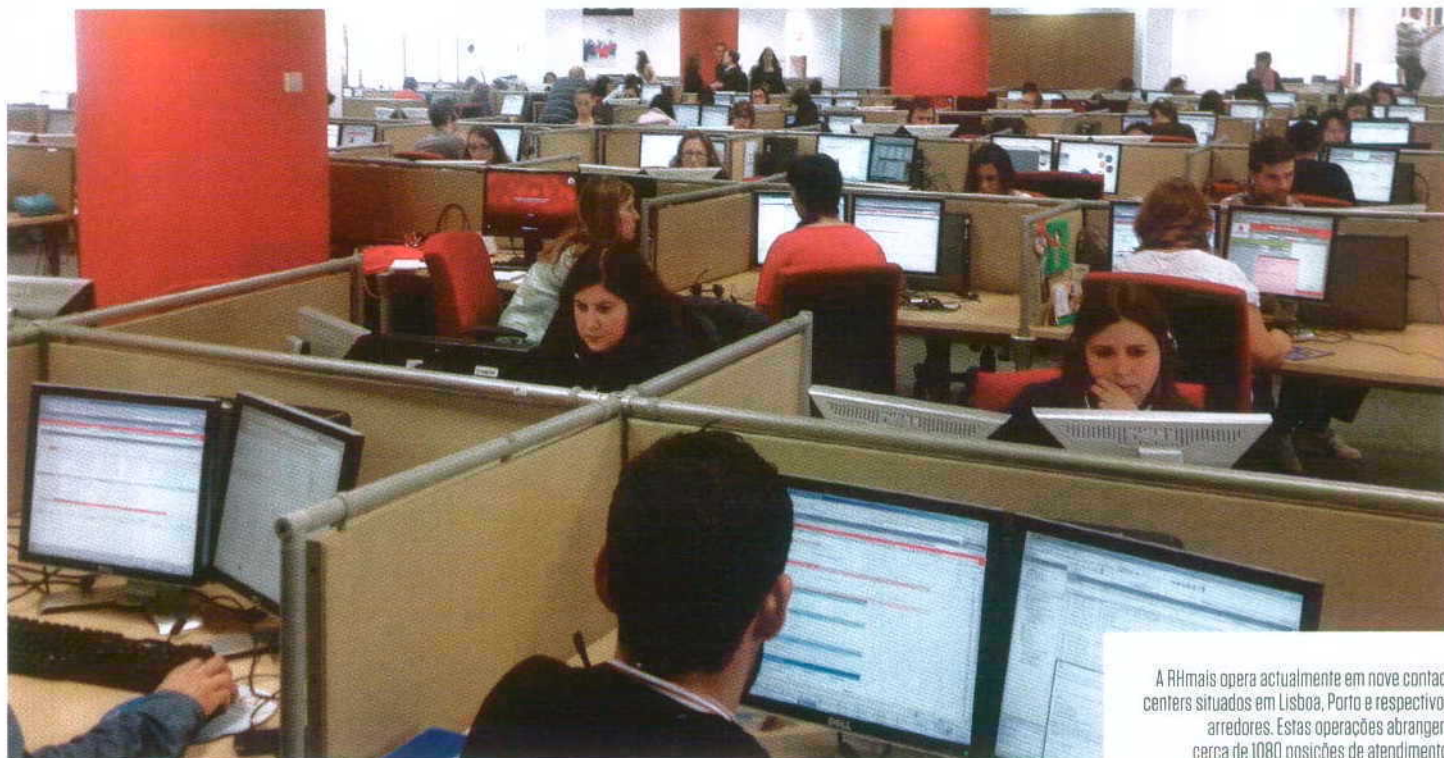
A RHmais internacionaliza novos serviços de Consultoria, Formação e Gestão no



Rui Henriques
CEO · RHmais



RHMAIS



A RHmais opera actualmente em nove contact centers situados em Lisboa, Porto e respectivos arredores. Estas operações abrangem cerca de 1080 posições de atendimento.

Âmbito da sua marca "Contact mais". Que balanço fazem desta estratégia?

Depositamos boas expectativas face aos contactos já estabelecidos e acompanhamos os processos de decisão em curso em várias empresas de países africanos e do Dubai, Turquia, entre outros. Temos vindo a desenvolver alguns processos de consultoria e formação, em parceria, em países como o Gana e Angola.

Quais são as prioridades desta área?

Nos últimos anos, a RHmais inscreveu como sua prioridade de desenvolvimento o nearshoring, ou seja, a prestação de serviços de contact center, BO, serviços transversais partilhados, entre outros, para corresponder ao trend revelado por várias empresas e grupos mundiais, em deslocar serviços para Portugal.

Têm planos de crescimento para o próximo ano?

Ainda que não realizado o exercício orçamental para o próximo ano, pelos indicadores mais recentes do crescimento que está a ocorrer neste segundo semestre do ano corrente, não será difícil antecipar que, quer pela evolução nos clientes actuais, quer pelas adjudicações em novos clientes, a RHmais poderá apresentar, nesta sua área de negócio, um crescimento na casa dos dois dígitos. À actividade corrente, é para já considerável a possibilidade de ampliarmos a nossa capacidade, quer para o mercado nacional, quer, sobretudo, para o "internacional", através de novas instalações que poderão vir a ser situadas no Grande Porto.

A RHmais foi galardoada recentemente com quatro prémios na cerimónia de entrega dos Troféus APCC. Que balanço faz da atribuição destes prémios?

Para que fique claro desde já, a RH-

mais nunca orientou a sua actividade, o seu dia-a-dia, para a obtenção de prémios de qualquer espécie, ainda que compreenda o esforço que certas empresas fazem para os obter. Trata-se de uma acção de Marketing relativamente barata e com alguma eficácia. Para a RHmais, o "prémio" é o elevado grau de satisfação que tenta gerar nos seus clientes... e, igualmente, a felicidade que, no alcance possível do seu raio de acção, consegue fazer chegar aos seus colaboradores e parceiros. Dito isto, logicamente que dois dos prémios da APCC nos encham de orgulho, por se referirem a aspectos que nos são particularmente gratos, a Responsabilidade Social Externa e Gestão de Talentos, e dois outros, por terem sido obtidos em conjunto com um dos nossos maiores e mais importantes clientes.

Que avaliação faz do sector?

Considero um "sector em reabilitação", que já passou por piores dias, mas que se encontra agora em fase ascendente, muito por via de se ter transformado num sector exportador de serviços, pelo prestígio aportado pela procura de multinacionais por competências portuguesas, técnicas, linguísticas e infraestruturais e, por último, pela acção de visibilidade promovida pela sua associação sectorial, a APCC.

AO CONTRATAR OS SERVIÇOS DA RHMAIS, PASSARÁ A TER AO SEU LADO UM PARCEIRO QUE ASSEGURA UM DELIVERY PRONTO E SEGURO, UMA QUALIDADE SUPERIOR ÀS SUAS PRÓPRIAS EXPECTATIVAS E CAPACIDADE DE INOVAÇÃO