



“Com a formação de um mercado consumidor mais exigente, as empresas perceberam a necessidade de implementar soluções mais ágeis, funcionais e sofisticadas de atendimento ao cliente e consumidor.”

RELACIONAMENTO COM CLIENTES & CONTACT CENTERS

Maximize as ações estratégicas do seu contact center
para otimizar os resultados da sua empresa

28, 29 e 30 de Novembro de 2006 – São Paulo



Empresas palestrantes confirmadas:

Volkswagen | IG | Natura | Petrobrás | Serasa | Carrefour | Organon
Sul América | Banco Real | Diagnósticos da América | INMETRO | Pão de Açúcar

Inscreva-se pelo telefone (11) 3463 5600 – e-mail: atendimento@iqpc.com – website: www.iqpc.com.br/contactcenters2006

RELACIONAMENTO COM CLIENTES & CONTACT CENTERS 28, 29 e 30 de Novembro de 2006 – São Paulo

Com a formação de um mercado consumidor cada vez mais exigente, a importância de um bom relacionamento com o cliente é estratégia indispensável para as empresas. O Contact Center tem provado ser um canal estratégico em retenção, cross e up selling, e no fornecimento de informações preciosas, devido ao conhecimento do perfil de seus clientes.

Participando desta conferência você:

- 1 Conhecerá os desafios e estratégias do atendimento via web call center e avaliar a contribuição para o aumento da produtividade, qualidade e resultados em sua organização.
- 2 Entenderá como reduzir custos e otimizar a qualidade do atendimento por meio de tecnologias emergentes: a prática via Seis Sigma.
- 3 Avaliará estratégias de como priorizar sua força de trabalho, reduzindo o turnover de seus funcionários por meio de práticas inovadoras de treinamento e ações de motivação.
- 4 Encontrará soluções de como transformar seu contact center em um agente solucionador, com capacidade de resolução imediata das demandas dos clientes.



**Desconto para
inscrições antecipadas**

International Quality & Productivity Center
R. Gomes de Carvalho, 1.666 - conj. 71
04547-006 São Paulo, SP

| |
|--|
| PARA USO DOS CORREIOS |
| MUDOU-SE RECUSADO NÃO PROCURADO DESCONHECIDO FALECIDO AUSENTE ENDEREÇO INSUFICIENTE OUTROS: _____ |
| _____ RESPONSÁVEL |

FECHAMENTO AUTORIZADO
PODE SER ABERTO PELA ECT

| |
|--|
| MALA DIRETA POSTAL 7214515000-DR/SPM IQPC |
| CORREIOS |



| |
|--|
| |
|--|

Solicite a programação completa enviando a ficha abaixo para o fax (11) 3463-5610

Nome
Cargo
Departamento
Empresa.....
E-mail.....
Telefone.....
Fax.....
Endereço.....

Inscreva-se pelo telefone (11) 3463 5600 – e-mail: atendimento@iqpc.com – website: www.iqpc.com.br/contactcenters