

REGULAMENTO GERAL

O **Troféu CX 2026** é uma iniciativa da Skolae Formação e da revista Distribuição Hoje.

O objetivo é premiar anualmente os Serviços de Atendimento ao Cliente - SAC (call e contact center, *help desk*, serviços técnicos, etc.) que se distinguiram pela Qualidade do Serviço nos vários canais (telefone, email, chat/ WhatsApp e redes sociais).

Na Qualidade do Serviço serão premiadas as empresas com a melhor pontuação na Qualidade do Serviço no **Atendimento Telefónico**, na Qualidade do Serviço no **Atendimento por Email** na Qualidade do Serviço no atendimento por **Chat/ WhatsApp** e no **Atendimento nas Redes Sociais** (inclui Facebook, Instagram e X – ex Twitter), na Qualidade do Serviço no Atendimento em **Língua Estrangeira - Inglês/Francês** – (inclui Atendimento Telefónico, E-mail, Chat/WhatsApp e Redes Sociais)

O **Omnichannel Award** será atribuído à linha que reúna a média de pontuação mais elevada nos 4 serviços de atendimento acima apresentados (telefone, email, chat/ WhatsApp e redes sociais), independentemente se em português ou em língua estrangeira.

Ainda no **Serviço de Excelência no Atendimento**, premiaremos a marca **TOP OF MIND** marca que, para os inquiridos, se destaca pela qualidade do serviço prestado. Este estudo será realizado pela empresa de estudos de mercado More Results.

A cerimónia de entrega do Troféu CX 2026 realiza-se no decorrer do congresso **InRetail, Brands&CX**, no final do dia **20 de Outubro de 2026**, no Lagoas Park Hotel, Oeiras.

CRONOGRAMA

- a) **Fase de candidaturas:** de 20 de maio a 21 de Julho de 2026
- b) **Início da realização da avaliação através de chamadas mistério:** 1 de Setembro de 2026
- c) **Divulgação dos vencedores e entrega dos prémios:** 20 de Outubro 2026, Lagoas Park Hotel, Oeiras

ORGANIZAÇÃO



EM PARCERIA COM



PROCESSO DE CANDIDATURA

- a) As candidaturas deverão ser efetuadas **até às 18 horas do dia 21 de Julho de 2026** através do preenchimento do respetivo formulário que está disponível no site <https://www.distribuicao hoje.com/trofeu-cx/>
- b) Os candidatos deverão confirmar a receção da respetiva candidatura através do email: alourenco@abilways.com ou através do telefone +351 910 908 123.
- c) As candidaturas são abertas a todas as empresas com Serviço de Atendimento ao Cliente, em Portugal, quer tenham gestão própria, quer externalizada.
- d) Existem duas modalidades de candidatura:

Candidatura Standard

Até 5 candidaturas

350€ por candidatura/linha

+ 5 Candidaturas (30% desconto)

250€ por candidatura/linha

Inclui:

Auditoria através da realização de Cliente Mistério

Relatório individual de avaliação

2 Convidados para Cerimónia de entrega de prémios (inclui Cocktail e Jantar sentado)

Em caso de ser vencedor:

Troféu com nome de categoria vencedora

Utilização do selo Troféu CX 2026

Certificado de vencedor

Candidatura Plus - 1.500€ por candidatura/linha

Inclui:

Auditoria através da realização de Cliente Mistério

Relatório individual de avaliação

2 Convidados para Cerimónia de entrega de prémios (inclui Cocktail e Jantar sentado)

2 inscrições para o congresso **InRetail, Brands&CX** (inclui almoço e coffee breaks de networking)

Em caso de ser vencedor:

Troféu com nome de categoria vencedora

Utilização do selo Troféu CX 2026

Certificado de vencedor

Aos valores acima acresce IVA à taxa legal em vigor

ORGANIZAÇÃO



Skolae
FORMAÇÃO

 **DISTRIBUIÇÃOHOJE**

EM PARCERIA COM

MORE
RESULTS

- e) **O pagamento total da(s) candidatura(s) deverá ser feito até ao dia 24 de Agosto de 2026**, de forma a que a mesma seja considerada para auditoria. **O comprovativo de pagamento deverá ser enviado por email** para alourenco@abilways.com e financeiro2@abilways.com
- f) A não entrega ou preenchimento de todos os dados solicitados por parte das empresas candidatas poderá implicar a sua desclassificação do Troféu CX 2026.

PROCESSO DE SELEÇÃO

- a) **Não haverá distinção entre linhas com gestão própria ou linhas com gestão por *outsourcers***. No entanto, a candidatura deve **identificar claramente quem é o candidato ao Prémio em causa** (o *outsourcer*, a empresa detentora da linha ou ambos).
- b) Após o envio dos formulários de inscrição, a organização enviará para a empresa de estudos de mercado More Results, todas as candidaturas para validação de processos.

CONDIÇÕES DE CANDIDATURA

- a) É necessário um mínimo de 20 candidaturas para a realização do processo de auditoria, avaliação e atribuição do Troféu CX 2026.
- b) É necessário um número mínimo de 2 candidaturas por categoria para a atribuição de um vencedor. Caso apenas exista uma candidatura, será atribuída uma menção honrosa à empresa/linha candidata;
- c) **A organização reserva-se ao direito de rateio** no caso de uma empresa *outsourcer*, ou grupo empresarial, monopolizar a lista de finalistas no **Troféu Qualidade de Serviço**. Neste caso, será estabelecido um **limite de três linhas por empresa ou grupo**.
- d) Em caso de simultaneidade de candidaturas, caberá à Organização a decisão relativa à escolha dos participantes:

ORGANIZAÇÃO



EM PARCERIA COM



- e) A Organização reserva-se o direito de admissão e poderá recusar as candidaturas que, no seu critério, não se integrem no conceito do Troféu.
- f) As empresas candidatas têm de assegurar uma verdadeira gestão e prestação de serviços de Call/Contact Centers, sejam estes de gestão própria ou subcontratada.

CATEGORIAS

TROFÉU 'QUALIDADE DE SERVIÇO NO CALL/CONTACT CENTER'

Divide-se em **Linha de Atendimento Telefónico, Serviço de Atendimento Email, Serviço de Atendimento Chat/WhatsApp, Serviço de Atendimento nas Redes Sociais, Serviço de Atendimento em Língua Estrangeira**, e destina-se a premiar o desempenho das linhas e do serviço de atendimento, sem prejuízo de este ter gestão própria ou ser gerido em outsourcing.

A **Linha de Atendimento Telefónico** subdivide-se nas seguintes categorias em função da dimensão:

- 1- De 1 até 4 posições (inclusive)
- 2- De 5 até 10 posições (inclusive)
- 3- De 11 Até 50 posições (inclusive)
- 4- De 51 até 150 posições (inclusive)
- 5- + de 150 posições

O **Serviço de Atendimento Email** contempla as operações de atendimento ao cliente através de email/formulário online.

A candidatura é independente da Linha de Atendimento Telefónico, devendo a empresa indicar o e-mail/formulário online com que se candidata a este prémio no respetivo formulário de candidatura.

O **Serviço de Atendimento via Chat e/ou WhatsApp** contempla as operações de atendimento ao cliente através do chat e/ou WhatsApp.

A candidatura é independente da Linha de Atendimento Telefónico, devendo a empresa indicar o site, o endereço e o número com que se candidata a este prémio no respetivo formulário de candidatura.

O **Serviço de Atendimento nas Redes Sociais** contempla as operações de atendimento ao cliente através das Redes Sociais (Facebook, Instagram e X - ex Twitter). A candidatura é independente da Linha de

ORGANIZAÇÃO



EM PARCERIA COM



Atendimento Telefónico, devendo a empresa indicar a rede, ou redes sociais, a que se candidata no respetivo formulário de candidatura.

O **Serviço de Atendimento em Língua Estrangeira** contempla as operações de atendimento ao cliente nos vários canais, em inglês ou francês: Telefone, E-mail, Chat/Whatsapp e Redes Sociais.

Candidatura que contemple o atendimento nos 4 canais fica igualmente habilitada ao prémio Omnichannel.

Omnichannel Award

Será atribuído à linha que reúna a média de pontuação mais elevada nos 4 serviços de atendimento (telefone, email, chat/ WhatsApp e redes sociais), seja em português ou em língua estrangeira.

AVALIAÇÃO

Linha de Atendimento Telefónico

As linhas candidatas serão alvo de uma avaliação por parte da empresa de estudos de mercado More Results que terá por base a técnica de Mystery Calls (chamadas telefónicas realizadas em anonimato ou identidade fictícia) onde se simularão as questões adequadas para analisar os seguintes aspetos no funcionamento dos Contact Centers participantes:

DADOS DO CLIENTE

Género: Masculino | Feminino

Idade: _____

| QUESTÃO | OPÇÕES DE RESPOSTA | PONTUAÇÃO |
|---|------------------------|-----------|
| DISPONIBILIDADE | | |
| Nº de vezes que tentou ligar | Uma vez | 2 |
| | Duas vezes | 1 |
| | Três ou mais | 0 |
| | Não consegui contactar | 0 (total) |
| Tempo até falar com o operador | (minutos) | - |
| A sua chamada passou por um sistema de IVR ou assistente virtual? | Sim Não | - |
| Considerou fáceis os passos do IVR até chegar à fala com o colaborador? | Sim | 1 |
| | Não | 0 |
| ACOLHIMENTO | | |
| O operador identifica a empresa? | Sim | 1 |
| | Não | 0 |
| O operador identifica-se? | Sim | 1 |
| | Não | 0 |

ORGANIZAÇÃO



EM PARCERIA COM



| | | |
|---|---------------|---|
| O operador demonstra disponibilidade? | Sim | 1 |
| | Não | 0 |
| EDUCAÇÃO E AMABILIDADE | | |
| O operador cumprimentou? | Sim | 1 |
| | Não | 0 |
| O operador pergunta o nome do cliente? | Sim | 1 |
| | Não | 0 |
| O operador trata o cliente pelo nome e sobrenome durante o contacto? (pelo menos uma vez) | Sim | 1 |
| | Não | 0 |
| EXPRESSÃO ORAL | | |
| O operador utilizou um tom de voz agradável? | Sim | 1 |
| | Não | 0 |
| O operador efetuou uma gestão eficaz das pausas no seu discurso? | Sim | 1 |
| | Não | 0 |
| TRTAMENTO DA CHAMADA | | |
| Durante o contacto, se a chamada do cliente foi colocada em espera, o operador informa o cliente que o vai colocar em espera? | Sim | 1 |
| | Não | 0 |
| | Não aplicável | - |
| Se a chamada caiu voltaram a contactar? | Sim | 1 |
| | Não | 0 |
| | Não aplicável | - |
| TIPO DE DISCURSO | | |
| Quando regressa à linha o operador agradece ao cliente por ter aguardado? | Sim | 1 |
| | Não | 0 |
| | Não aplicável | - |
| O operador utilizou um discurso coerente e estruturado? | Sim | 1 |
| | Não | 0 |
| ATRIBUTOS DO OPERADOR | | |
| O operador utilizou uma linguagem adequada? | Sim | 1 |
| | Não | 0 |
| O operador foi simpático? | Sim | 1 |
| | Não | 0 |
| O operador foi cordial? | Sim | 1 |
| | Não | 0 |
| ADAPTABILIDADE DO OPERADOR À SITUAÇÃO | | |
| O operador demonstra empenho na resolução da situação do cliente? | Sim | 1 |
| | Não | 0 |
| O operador propôs uma solução para o problema / questão identificada de imediato? | Sim | 1 |
| | Não | 0 |
| CONHECIMENTOS E PROFISSIONALISMO DO OPERADOR | | |
| A resposta obtida é coerente com a solicitação do cliente? | Sim | 1 |
| | Não | 0 |
| O operador demonstra que escutou o cliente? | Sim | 1 |
| | Não | 0 |

ORGANIZAÇÃO



EM PARCERIA COM



| SOLUÇÃO NUM ÚNICO TELEFONEMA | | |
|--|---|---|
| O problema que o levou a contactar a linha ficou resolvido numa única chamada? | Sim | 1 |
| | Não | 0 |
| DESPEDIDA | | |
| O operador agradece o contacto ao cliente? | Sim | 1 |
| | Não | 0 |
| O operador disponibiliza-se para esclarecimentos posteriores? | Sim | 1 |
| | Não | 0 |
| O operador despede-se do cliente? | Sim | 1 |
| | Não | 0 |
| LINGUA ESTRANGEIRA (aplicável apenas para LE) | | |
| Conseguiu conversar com o operador em inglês? | Sim | 1 |
| | Não | 0 |
| EXPERIÊNCIA DO CLIENTE | | |
| Considerando uma escala de 0 a 10, recomendaria a marca a amigos ou familiares, tendo por base esta experiência com o serviço de apoio ao cliente? | | - |
| Como avalia a tua experiência neste contacto telefónico tendo por base a escala abaixo: | Clareza da informação prestada Simpatia e empatia no atendimento Compreensão do solicitado pelo cliente Objetividade/Assertividade no discurso Rapidez do atendimento Profissionalismo no atendimento Conhecimento demonstrado Resolução do problema | - |
| Como avalia o atendimento | Atendimento Excelente Atendimento Bom Atendimento Normal Atendimento Mau Atendimento Péssimo | |
| Por favor escreva um comentário sobre os pontos penalizados ou sobre a sua experiência no geral. | | |

Serviço de Atendimento Email

Os endereços eletrónicos / formulários online candidatos serão alvo de uma avaliação por parte da empresa de estudos de mercado More Results que terá por base a técnica de Mystery Mails (e-mails trocados em identidade fictícia) onde se simularão as questões adequadas para analisar os seguintes aspectos no funcionamento destes serviços nas empresas participantes:

DADOS DO CLIENTE

Género: Masculino | Feminino

Idade: _____

| QUESTÃO | OPÇÕES DE RESPOSTA | PONTUAÇÃO |
|----------|--------------------|-----------|
| RESPOSTA | | |

ORGANIZAÇÃO



EM PARCERIA COM



| | | |
|---|------------------------------|-----------|
| Tempo de resposta | No próprio dia | 2 |
| | Em 24 horas | 2 |
| | Até 3 dias | 2 |
| | Entre 3 e 5 dias | 1 |
| | 5 dias ou mais OU não obtive | 0 (total) |
| Obteve uma resposta pela mesma via de contacto? | Sim | 1 |
| | Não | 0 |
| APRESENTAÇÃO E FORMATO | | |
| Utiliza <i>template</i> na sua resposta? | Sim | 1 |
| | Não | 0 |
| O texto está alinhado de forma uniforme (por exemplo, tudo ao lado esquerdo, ao central)? | Sim | 1 |
| | Não | 0 |
| Há um equilíbrio do formato de letra? | Sim | 1 |
| | Não | 0 |
| Há um equilíbrio dos parágrafos? | Sim | 1 |
| | Não | 0 |
| CONTEUDO DO E-MAIL - ACOLHIMENTO | | |
| A resposta ao email é personalizada? | Sim | 1 |
| | Não | 0 |
| Agradece o contacto? | Sim | 1 |
| | Não | 0 |
| O assunto está identificado? | Sim | 1 |
| | Não | 0 |
| CONTEUDO DO E-MAIL – ATRIBUTOS DO AGENTE | | |
| Cordialidade | Sim | 1 |
| | Não | 0 |
| Simpatia | Sim | 1 |
| | Não | 0 |
| Linguagem adequada | Sim | 1 |
| | Não | 0 |
| Linguagem assertiva | Sim | 1 |
| | Não | 0 |
| Ortografia | Sim | 1 |
| | Não | 0 |
| Construção sintática correta | Sim | 1 |
| | Não | 0 |
| Resposta estruturada com lógica | Sim | 1 |
| | Não | 0 |
| CONTEUDO DO E-MAIL – FECHO DO CONTACTO | | |
| Disponibilidade no encerramento | Sim | 1 |
| | Não | 0 |
| Assinatura personalizada | Sim | 1 |
| | Não | 0 |
| RESOLUÇÃO DO AGENTE | | |

ORGANIZAÇÃO



EM PARCERIA COM



| | | |
|--|---|---|
| Demonstrou empenho na resolução? | Sim | 1 |
| | Não | 0 |
| A resposta foi adequada à questão apresentada? | Sim | 1 |
| | Não | 0 |
| LINGUA ESTRANGEIRA (aplicável apenas para LE) | | |
| A resposta foi em inglês? | Sim | 1 |
| | Não | 0 |
| EXPERIÊNCIA DO CLIENTE | | |
| Considerando uma escala de 0 a 10, recomendaria a marca a amigos ou familiares, tendo por base esta experiência com o serviço de apoio ao cliente? | | - |
| Como avalia a tua experiência neste contacto telefónico tendo por base a escala abaixo: | Clareza da informação prestada Simpatia e empatia no atendimento Compreensão do solicitado pelo cliente Objetividade/Assertividade no discurso Rapidez do atendimento Profissionalismo no atendimento Conhecimento demonstrado Resolução do problema | - |
| Como avalia esta experiência | Atendimento Excelente Atendimento Bom Atendimento Normal Atendimento Mau Atendimento Péssimo | |
| Por favor escreva um comentário sobre os pontos penalizados ou sobre a sua experiência no geral. | | |

Serviço de Atendimento Chat/Whatsapp

Serão alvo de interações geradas pela empresa de estudos de mercado More Results que terá por base a técnica de Mystery Client que simulará as questões/comentários adequadas para analisar os seguintes aspetos no funcionamento deste serviço:

DADOS DO CLIENTE

Género: Masculino | Feminino

Idade: _____

| QUESTÃO | OPÇÕES DE RESPOSTA | PONTUAÇÃO |
|-------------------------------------|-----------------------------|-----------|
| RAPIDEZ NA RESPOSTA | | |
| Quanto tempo demorou até responder? | 0-15 minutos | 2 |
| | 15-30 minutos | 2 |
| | 30-60 minutos | 2 |
| | Até 3 horas | 1 |
| | Até 1 dia | 1 |
| | Mais de 1 dia | 0 |
| | Não respondeu (restante NA) | 0 (total) |
| Conseguiu esclarecer a sua questão: | Apenas por chatbot | - |

ORGANIZAÇÃO



EM PARCERIA COM



| | | |
|---|---|---|
| | Apenas contactei com um colaborador | - |
| | Primeiro contactei com o chatbot e depois com o colaborador | - |
| CONTEÚDO – ACOLHIMENTO | | |
| Agradece o contacto? | Sim | 1 |
| | Não | 0 |
| CONTEÚDO – ATRIBUTOS DO AGENTE | | |
| Simpatia | Sim | 1 |
| | Não | 0 |
| Linguagem adequada | Sim | 1 |
| | Não | 0 |
| Linguagem assertiva | Sim | 1 |
| | Não | 0 |
| Ortografia | Sim | 1 |
| | Não | 0 |
| CONTEÚDO – FECHO DO CONTACTO | | |
| Demonstra disponibilidade no encerramento? (agradece o seu contacto) | Sim | 1 |
| | Não | 0 |
| EFICÁCIA NA RESOLUÇÃO DO PROBLEMA | | |
| Foi eficaz na resolução do seu problema? | Sim | 1 |
| | Não | 0 |
| Responderam às suas questões em apenas uma interação? (não houve pausas entre a comunicação superiores a 5 minutos) | Sim | 1 |
| | Não | 0 |
| LINGUA ESTRANGEIRA (aplicável apenas para LE) | | |
| A conversa foi em inglês? | Sim, em todos os meios com os quais tive contacto (chat e/ou colaborador) | 1 |
| | Não, não consegui conversar com o chatbot em inglês | 0 |
| | Não, não consegui conversar com o colaborador em inglês | 0 |
| | Não, não consegui em nenhum dos meios com os quais tive contacto (chat e colaborador) | 0 |
| CHATBOT (aplicável apenas para contacto com chatbot) | | |
| O chatbot compreendeu a sua pergunta corretamente? | Sim | 1 |
| | Não | 0 |
| O chatbot apresentou-lhe opções úteis para afunilar o seu tema? | Sim | 1 |
| | Não | 0 |

ORGANIZAÇÃO



EM PARCERIA COM



| | | |
|--|---|---|
| | Não aplicável | - |
| Conseguiu facilmente conversar com um colaborador, após ter solicitado | Sim | 1 |
| | Não | 0 |
| | Não aplicável | - |
| O chatbot foi eficaz a responder ao seu problema? | Sim | 1 |
| | Não | 0 |
| EXPERIÊNCIA DO CLIENTE | | |
| Considerando uma escala de 0 a 10, recomendaria a marca a amigos ou familiares, tendo por base esta experiência com o serviço de apoio ao cliente? | | - |
| Como avalia a tua experiência neste contacto telefónico tendo por base a escala abaixo: | Clareza da informação prestada Simpatia e empatia no atendimento Compreensão do solicitado pelo cliente Objetividade/Assertividade no discurso Rapidez do atendimento Profissionalismo no atendimento Conhecimento demonstrado Resolução do problema Interatividade do chat | - |
| Como avalia esta experiência | Atendimento Excelente Atendimento Bom Atendimento Normal Atendimento Mau Atendimento Péssimo | |
| Por favor escreva um comentário sobre os pontos penalizados ou sobre a sua experiência no geral. | | |

Serviço de Atendimento nas Redes Sociais

As páginas de Facebook, Instagram ou X – ex Twitter candidatas serão alvo de interações geradas pela empresa de estudos de mercado More Results, que terá por base a técnica de Mystery Client que simulará as questões/comentários adequadas para analisar os seguintes aspetos no funcionamento deste serviço:

DADOS DO CLIENTE

Género: Masculino | Feminino

Idade: _____

| QUESTÃO | OPÇÕES DE RESPOSTA | PONTUAÇÃO |
|-------------------------------------|-----------------------------|-----------|
| RAPIDEZ NA RESPOSTA | | |
| Quanto tempo demorou até responder? | 0-15 minutos | 2 |
| | 15-30 minutos | 2 |
| | 30-60 minutos | 2 |
| | Até 3 horas | 1 |
| | Até 1 dia | 1 |
| | Mais de 1 dia | 0 |
| | Não respondeu (restante NA) | 0 (total) |

ORGANIZAÇÃO



EM PARCERIA COM



| | | |
|---|---|---|
| Conseguiu esclarecer a sua questão: | Apenas por chatbot | - |
| | Apenas contactei com um colaborador | - |
| | Primeiro contactei com o chatbot e depois com o colaborador | - |
| CONTEÚDO – ACOLHIMENTO | | |
| Agradece o contacto? | Sim | 1 |
| | Não | 0 |
| CONTEÚDO – ATRIBUTOS DO AGENTE | | |
| Simpatia | Sim | 1 |
| | Não | 0 |
| Linguagem adequada | Sim | 1 |
| | Não | 0 |
| Linguagem assertiva | Sim | 1 |
| | Não | 0 |
| Ortografia | Sim | 1 |
| | Não | 0 |
| CONTEÚDO – FECHO DO CONTACTO | | |
| Demonstra disponibilidade no encerramento? (agradece o seu contacto) | Sim | 1 |
| | Não | 0 |
| EFICÁCIA NA RESOLUÇÃO DO PROBLEMA | | |
| Foi eficaz na resolução do seu problema? | Sim | 1 |
| | Não | 0 |
| Responderam às suas questões em apenas uma interação? (não houve pausas entre a comunicação superiores a 5 minutos) | Sim | 1 |
| | Não | 0 |
| LINGUA ESTRANGEIRA (aplicável apenas para LE) | | |
| A conversa foi em inglês? | Sim, em todos os meios com os quais tive contacto (chat e/ou colaborador) | 1 |
| | Não, não consegui conversar com o chatbot em inglês | 0 |
| | Não, não consegui conversar com o colaborador em inglês | 0 |
| | Não, não consegui em nenhum dos meios com os quais tive contacto (chat e colaborador) | 0 |
| CHATBOT (aplicável apenas para contacto com chatbot) | | |
| O chatbot compreendeu a sua pergunta corretamente? | Sim | 1 |
| | Não | 0 |
| O chatbot apresentou-lhe opções úteis para | Sim | 1 |

ORGANIZAÇÃO



EM PARCERIA COM



| | | |
|--|---|---|
| afunilar o seu tema? | Não | 0 |
| | Não aplicável | - |
| Conseguiu facilmente conversar com um colaborador, após ter solicitado | Sim | 1 |
| | Não | 0 |
| | Não aplicável | - |
| O chatbot foi eficaz a responder ao seu problema? | Sim | 1 |
| | Não | 0 |
| EXPERIÊNCIA DO CLIENTE | | |
| Considerando uma escala de 0 a 10, recomendaria a marca a amigos ou familiares, tendo por base esta experiência com o serviço de apoio ao cliente? | | - |
| Como avalia a tua experiência neste contacto telefónico tendo por base a escala abaixo: | Clareza da informação prestada Simpatia e empatia no atendimento Compreensão do solicitado pelo cliente Objetividade/Assertividade no discurso Rapidez do atendimento Profissionalismo no atendimento Conhecimento demonstrado Resolução do problema Interatividade do chat | - |
| Como avalia esta experiência | Atendimento Excelente Atendimento Bom Atendimento Normal Atendimento Mau Atendimento Péssimo | |
| Por favor escreva um comentário sobre os pontos penalizados ou sobre a sua experiência no geral. | | |

Serviço de Atendimento em Língua Estrangeira

Os critérios de avaliação serão os mesmos dos utilizados para Linha de Atendimento Telefónico, Serviço de Atendimento Email, Serviço de Atendimento Chat/WhatsApp e Redes Sociais.

Omnichannel Award

Será atribuído à linha que reúna a média de pontuação mais elevada nos 4 serviços de atendimento acima apresentados (telefone, email, chat/ WhatsApp e redes sociais).

Para concorrer nesta categoria a empresa/ linha deverá candidatar-se nos serviços de atendimento acima referidos.

TOP OF MIND

Não carece de candidatura. Iremos premiar a marca **TOP OF MIND** marca que, na opinião dos inquiridos, se destaca pela qualidade do serviço prestado. Este estudo será realizado pela empresa de estudos de mercado More Results através de inquéritos a uma amostra aleatória em território nacional.

ORGANIZAÇÃO



EM PARCERIA COM



Relatórios de Avaliação

Serão elaborados Relatórios de Avaliação Individuais para cada candidatura. Estes Relatórios de Avaliação Individuais são confidenciais e apenas divulgados ao respectivo candidato. Cada participante terá acesso apenas à sua avaliação. A Organização compromete-se a guardar sigilosamente todas as informações relativas à avaliação de cada participante.

DISPOSIÇÕES DIVERSAS

- a) As empresas vencedoras têm o direito de utilizar a marca “Vencedor Troféu CX 2026” (a fornecer pela organização).
- b) Todos os candidatos ao Troféu aceitam as condições deste regulamento.
- c) Todos os dados disponibilizados à Organização e parceiro More Results serão tratados com o maior rigor e sigilo.
- d) As decisões são tomadas por maioria simples e, em caso de empate, a Organização goza de voto de qualidade e reserva-se o direito de identificar o vencedor.

ORGANIZAÇÃO



EM PARCERIA COM

