



Onde estarão as centrais de atendimento no futuro? Posicionamento Abrarec

ABRAREC

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DAS
RELAÇÕES EMPRESA CLIENTE



Quem Somos

Uma Associação que representa as boas praticas de relacionamento consumerista.

Missão:

Disseminar a cultura do bom atendimento e fomentar as boas praticas de relacionamento com clientes, gerando eficiência no mercado cada vez mais competitivo e regulado.

Visão:

A ABRAREC acredita numa visão harmônica e sistêmica do relacionamento entre as empresas e seus clientes, com foco no estabelecimento de relações justas, zelando e mantendo um diálogo perene na construção de um mercado saudável e sustentável.

Valores:

Ética, Dialogo, Transparência, Atitude, Compromisso.



Nossos Pilares Estratégicos

- ✓ Disseminar a **cultura** do bom atendimento;
- ✓ Fomentar as **boas praticas** de atendimento no mercado;
- ✓ Gerar **eficiência** no Mercado **competitivo** e regulado;
- ✓ Consolidar uma **governança corporativa** de relacionamento com o consumidor;
- ✓ Construir e **consolidar diálogos** com os principais players do mercado;
- ✓ Consolidar **cenários** adequados para a produção e consumo;
- ✓ Buscar a **melhoria contínua** dos processos internos de atendimento;
- ✓ Manter um **diálogo profícuo** entre as empresas, governo e os consumidores;
- ✓ Buscar o **equilíbrio** nas relações de consumo;
- ✓ **Aproximar** os Órgãos de Defesa do Consumidor das empresas;
- ✓ Contribuir para uma **sociedade** mais justa, fraterna e solidária.



Nossos Associados

A ABRAREC conta com uma **diversidade de empresas associadas**, dos mais diversos setores econômicos, responsáveis pelo brilhantismo de nossas ações e projetos.

Grande parte das empresas associadas são **multinacionais e empresas de grande e médio porte**, com atuação em todo o território nacional.

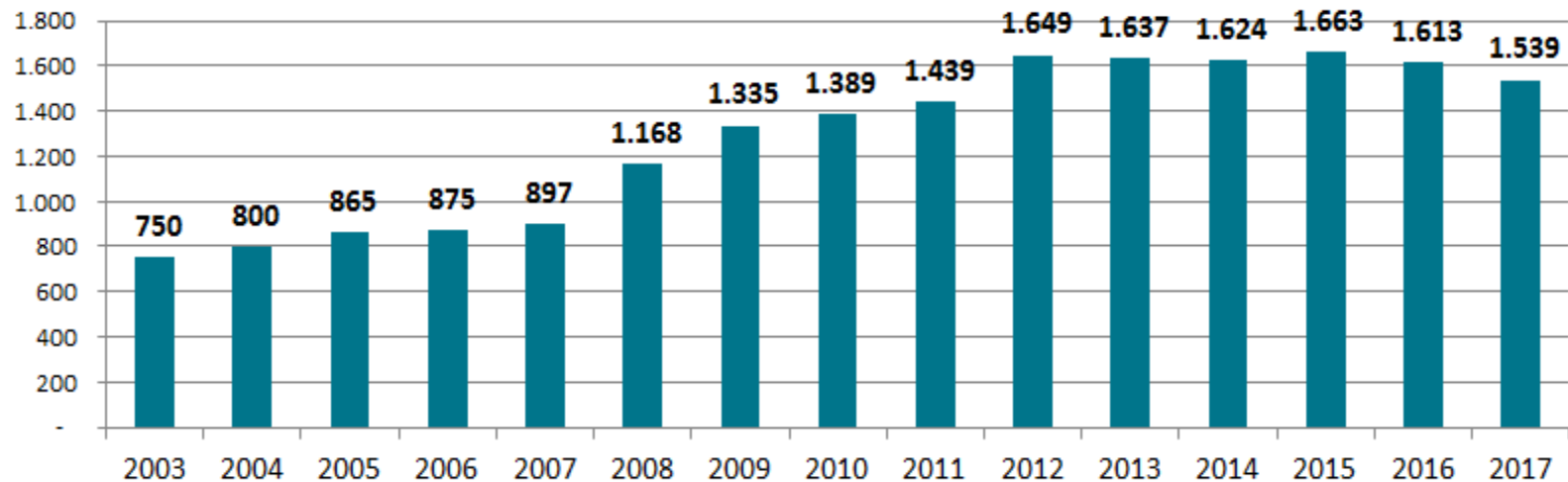
Entre os **principais segmentos** estão empresas de seguros, planos de saúde, tele serviços, varejo, e-commerce, bancos, montadoras, telecomunicações, tecnologias, alimentos, laboratórios, farmacêuticas e cosméticos.



Mão de Obra

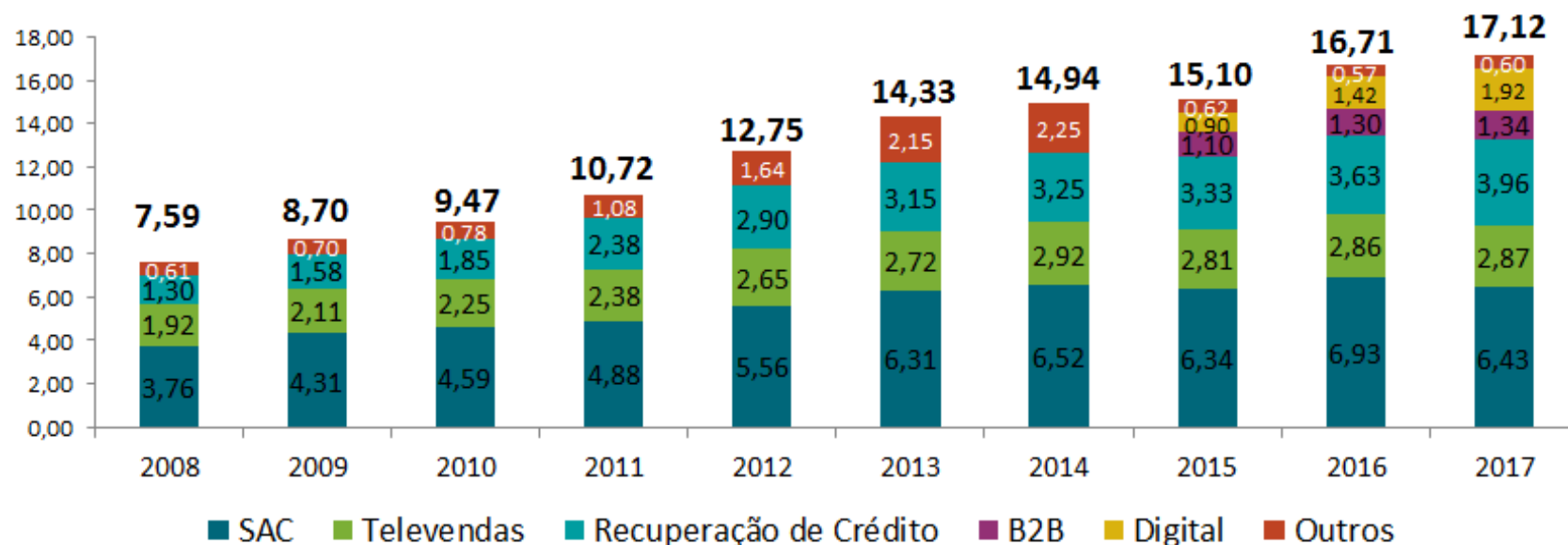
Em **10 anos** o setor de Call Center **creceu** aproximadamente **244%** em contratação de Mão-de-Obra. A **expectativa para 2017** é que cerca de **1,539 milhão de pessoas** sejam funcionários **empregados pelo setor** (contra **1,613 milhão** em 2016).

Mão de Obra Empregada (em Milhares)



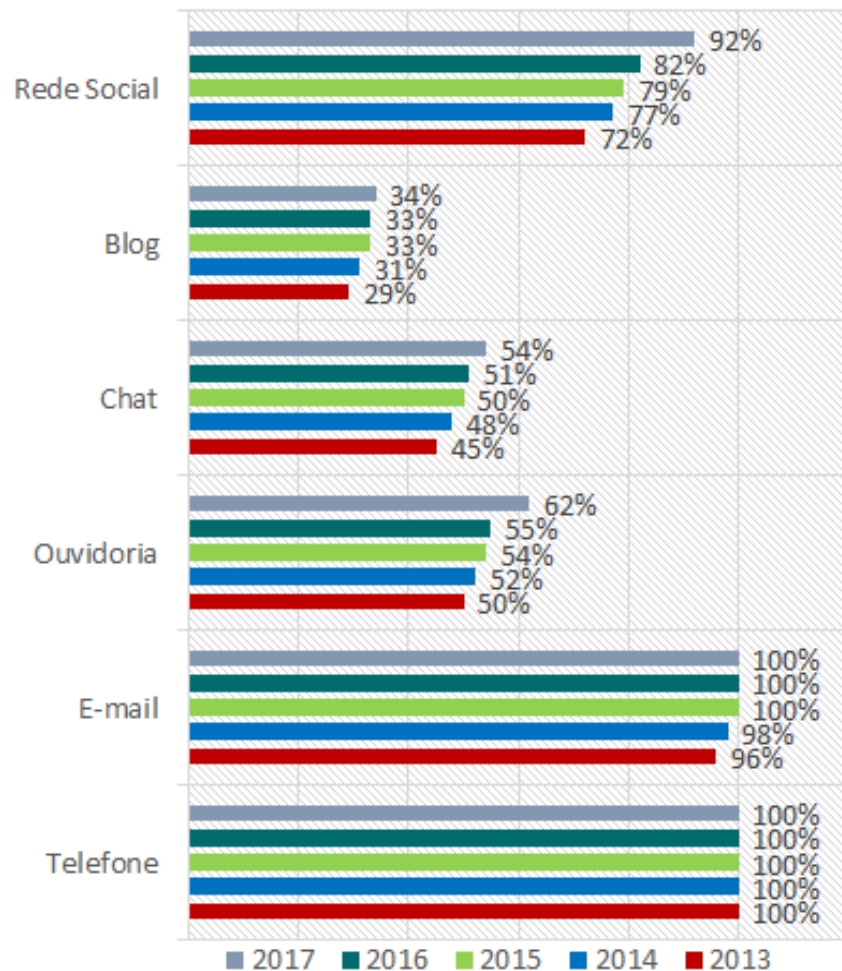
Dessa forma o setor de Contact Center se configura como um dos **maiores geradores de empregos** da sociedade brasileira.

Receitas por Linha de Serviço (em BI R\$)



- SAC deixa de ser o maior motivador do crescimento e volume do setor.
- O maior impulsionador do setor passa a ser Digital.
- Outro fator de destaque é que **Serviços de Maior Valor Agregado, baseados em novos modelos de gestão do relacionamento com o cliente e intensivos em canais digitais**, como atendimento em redes sociais, chat, trade, B2B, supplychain fullfilment e principalmente serviços especializados de BPO, dentre outros **são os serviços com maior potencial** para os próximos anos.

Evolução dos Canais de Relacionamento Utilizados



- Observando o **comportamento dos consumidores** em relação à **busca de informações, reclamações e solicitações de serviço (SAC, Mídias Sociais, Ouvidoria, etc..)**, as empresas se movimentaram nos últimos anos, como demonstra o gráfico ao lado.
- O exemplo claro é que **92% das empresas já disponibilizam contatos via redes sociais**, e a **tendência é de aumento**, visto que os principais contatos são feitos via mídias online.
- A evolução desse mercado aponta que **páginas em mídias sociais se tornaram básicas** e não mais um benefício oferecido. **Uma grande empresa não pode se dar ao luxo de não ter esse tipo de relacionamento** com seus consumidores
- Crescimento claro em serviços disponíveis em **plataformas digitais, impulsionando o crescimento das redes sociais e chats**

Qual o futuro das Centrais de Atendimento?

- ✓ Atuar em canais intensos ao padrão digital;
- ✓ Promover o conceito de assessoria ao consumidor;
- ✓ Desenvolver e especializar-se em modelos de serviços e parcerias focados na gestão do relacionamento dos clientes; Substituição do SAC pelo SGRC - Serviço de Gestão do Relacionamento com os Clientes;
- ✓ Integrar-se a uma realidade de Business Process Outsourcing;
- ✓ Aprofundar a atenção há qualidade do atendimento;
- ✓ Voltar atenção para o atendimento recursal interno.

