

Bolsa RH

**▲ SLOTT CRESCE
125% EM 2009**

Numa altura em que os resultados de muitas empresas não são os mais animadores, a Slot, uma empresa de Trabalho Temporário, cresceu 125% durante o ano de 2009. Um facto, sem dúvida, digno de nota.

SLOTT

▼ TAXA DE DESEMPREGO SUPERIOR A 10%

Uma taxa de desemprego tão elevada, para além de significar um enorme flagelo para as famílias, representa um elevadíssimo custo para o Estado, através da Segurança Social, que se encontra submerso num défice superior a 8 por cento.



como principal objectivo incentivar as empresas do sector a exercerem boas práticas de gestão nos seus 'Contact Centers'. O Selo de Qualidade APCC proporcionará aos associados da APCC o acesso privilegiado a um serviço de auditoria/ aconselhamento sobre boas práticas de gestão de 'Contact Centers', que cada um deverá utilizar para melhorar a qualidade do serviço prestado aos seus clientes. Será uma referência para o mercado e permitirá destacar os melhores serviços de 'Contact Centers' a operar em Portugal. O modelo de auditoria que está a ser desenvolvido destina-se a avaliar todos os tipos de 'Contact Centers', e assenta nos seis pilares que contribuem para a qualidade do serviço prestado: perfil corporativo; organização; processos de melhoria contínua; nível de performance; recursos humanos; e tecnologia.

A ALCATEL-LUCENT REFORÇA O SEU EMPENHO NA SATISFAÇÃO DO CLIENTE (08)

Alcatel-Lucent anunciou a expansão da sua certificação de qualidade ISO 9001 e TL9000. Abrangendo mais de 200 sites e mais de 47.000 trabalhadores, esta certificação é um dos maiores registos multi-sites de normas de qualidade da indústria das telecomunicações. A norma ISO 9001 é o sistema de gestão de qualidade mais reputado em todo o mundo. A norma especifica os requisitos dos Sistemas de Gestão da Qualidade organizacionais, concentrando-se na capacidade de uma empresa para ir ao encontro das exigências dos seus clientes. O âmbito da certificação cobre virtualmente todas as áreas de operação da empresa, in-

cluindo as áreas de vendas, 'marketing', 'design', desenvolvimento, instalação, formação e apoio técnico ao nível do 'hardware' e 'software', assim como serviços e soluções de equipamentos de telecomunicações.

"FERRAMENTAS DE COACHING" REÚNE PERSONALIDADES DO MUNDO EMPRESARIAL NA FNAC (09)

O livro "Ferramentas de Coaching" foi lançado na FNAC do Colombo, reunindo mais de uma centena de convidados de várias áreas do mundo empresarial. Para apresentar a obra estiveram presentes Jorge Marques, Presidente da APG, Carlos Moreira, Presidente do Clube ISCTE e Patrícia Pedrosa, Directora RH da Bacardi Martini.

Na sessão de lançamento foi destacada a importância do coaching como ferramenta para enfrentar positivamente os desafios com que as empresas se deparam, revelando-se um agente crucial no desenvolvimento de competências e atitudes. Reunindo 50 ferramentas de 'coaching', a obra de João Alberto Catalão e Ana Teresa Penim diferencia-se pela pluralidade de abordagens e pela inovação e criatividade com que são apresentadas as diversas temáticas.

A UGA COLOCA 'ONLINE' PORTAL DEDICADO AOS ESTUDANTES (10)

A UGA é uma Agência de Marketing Universitário que tem como objectivos tornar possível uma maior interacção e comunicação entre as marcas e os jovens. Desenvolveu o Portal Universitário com o intuito de ser uma ferramenta que acompanha os jovens desde o momento que consi-

08



09

