

APDA promove debate sobre “O novo paradigma no atendimento ao Cliente”

8 de Abril, 2021

A **APDA** (Associação Portuguesa de Distribuição e Drenagem de Águas) e a Comissão Especializada da Gestão de Clientes (CEGC) realizam, esta sexta-feira, dia 9 de abril, um *webinar* dedicado ao tema “O novo paradigma no atendimento ao Cliente”, lê-se numa nota de agenda.



A evolução sentida com a crescente transformação digital dos processos na sociedade sofreu um forte impulso com o impacto da pandemia: “os meios de atendimento diversificaram e os canais de comunicação tornaram-se cada vez mais tecnológicos”. Mas, apesar da diversificação dos canais de atendimento, os processos são únicos e têm de estar integrados de forma global nas Entidades Gestoras, respondendo às necessidades dos consumidores finais. Um atendimento eficaz é muito importante na experiência do cliente, pelo que o cuidado neste serviço é um grande promotor da sua satisfação global.

Esta sessão é assim realizada no âmbito da “partilha de diferentes experiências transversais” entre a área de soluções tecnológicas, o setor das águas e outras utilities, tendo em conta a crescente transformação digital dos processos e dos meios de atendimento ao cliente. É também objetivo deste *webinar* promover um espaço para debate sobre o tema.