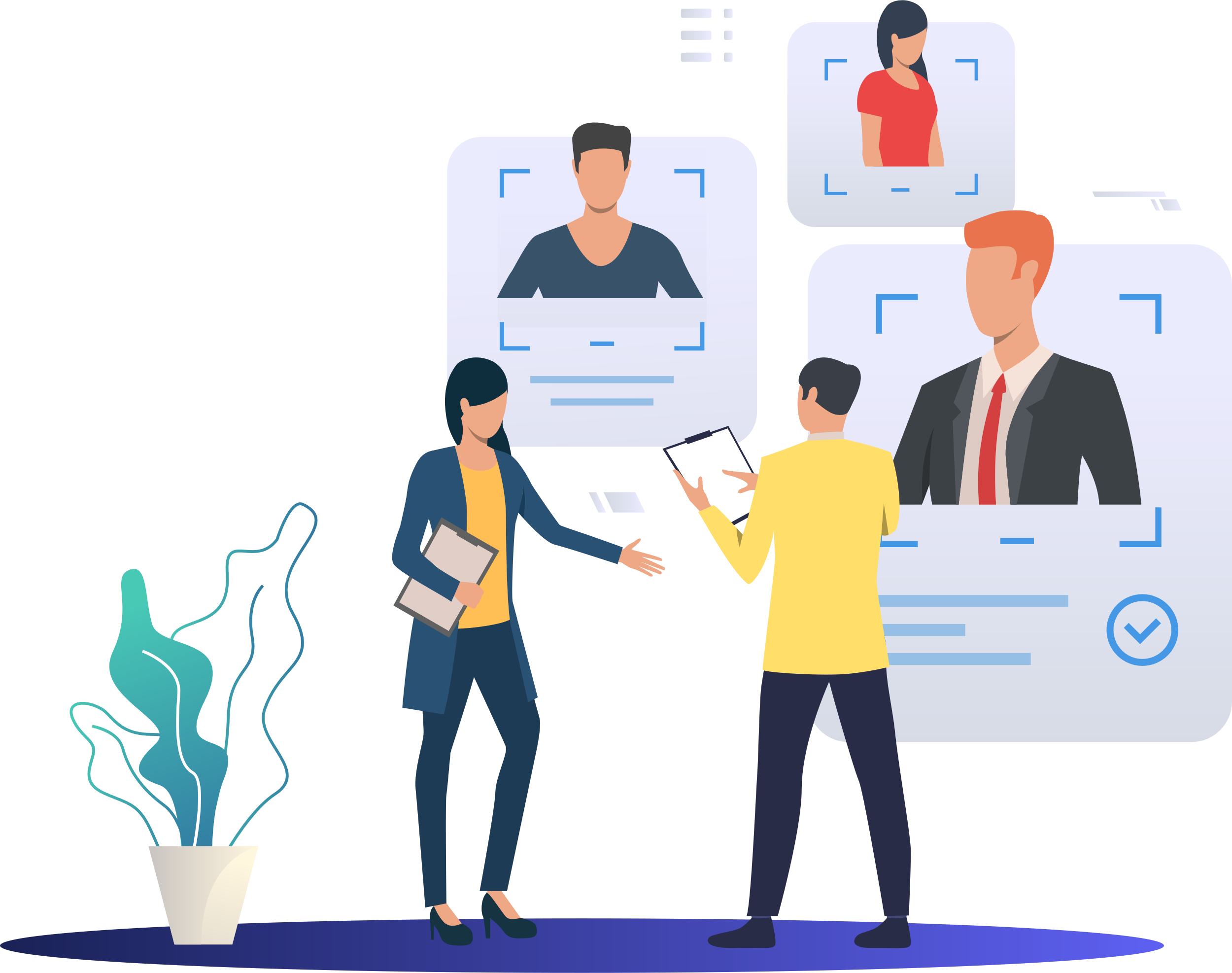


**CANDIDATURA**

**ENTREVISTA INDIVIDUAL**

**DIRETOR DE CONTACT CENTER**



# 1 - PESSOAS E COMUNICAÇÃO

* 1. Para além dos eventuais inquéritos de satisfação existentes na sua empresa, como motiva e mantem satisfeita a sua equipa??
  2. Quais são os principais desafios com que se depara para liderar a sua equipa com êxito? Como os enfrenta?
  3. Explique que tipo ou tipos de comunicação mantém com os elementos da sua equipa, e com que frequência. Nomeadamente:

|  |
| --- |
|  |

* 1. De que forma consegue medir e avaliar se os colaboradores do seu Contact Center estão a fazer um bom trabalho?

* 1. Que tipo de iniciativas criou, desenvolveu ou implementou para ajudar ao equilíbrio entre o trabalho e a vida pessoal da sua equipa?
  2. Descreva uma insatisfação que tenha tido que gerir. Explique-nos como inverteu a situação

# Questões Para o superior hierárquico DO DIRETOR de cONTACT CENTER

# Como é a relação do/a Candidato/a com os colegas/equipa?

# Que contributos foram dados pelo/a Candidato/a para um bom ambiente de trabalho no Contact Center?