



## Executiva da Ticket palestra em evento sobre Gestão de Pessoas

Alinhar remuneração e plano de carreira para empresas de *Contact Center*. Esse será o tema da palestra apresentada por Sandra Lucena, gerente Nacional de Desenvolvimento de Negócios PME da Ticket, durante a **3ª edição do Gestão de Pessoas em Contact Centers 2009**, que acontece entre os dias 31 de março e 1º de abril, em São Paulo.

"O objetivo é mostrar aos presentes como atuamos na Ticket e como nosso modelo de gestão de pessoas pode contribuir para expandir e blindar os negócios", comenta a executiva. Com o case "Estratégias diferenciadas de remuneração e plano de carreira para *Contact Center*", a executiva revelará a importância estratégica de desenvolver um modelo diferenciado de remuneração e plano de carreira para seus Consultores de Negócio, com foco na motivação profissional e obtenção de resultados. A palestra inclui tópicos como: políticas de remuneração fixa e variável; campanhas motivacionais e de clima organizacional; planos de carreira e transparência de gestão, bem como resultados obtidos.

O evento organizado pelo IQPC (*International Quality & Productivity Center*), empresa internacional com foco em informações corporativas empresarias, reunirá cases de empresas conceituadas no mercado de *Contact Center* para discutir tendências do setor. A ação tem como objetivo apresentar novos conceitos de produtividade, rentabilidade e satisfação do cliente através da gestão eficaz do capital humano.

Com formação em Ciências Econômicas, pós-graduada em Tecnologia da Informação, especialização em CRM (*Customer Relationship Management*) e MBA em Marketing pela FIA/USP, Sandra Lucena implementou o canal de Vendas e Relacionamento para pequenas e médias empresas e o Ticket Express, reconhecido mundialmente no grupo Accor e que posicionou a empresa como especialista em soluções de refeição-convênio para o segmento de Pequenas e Médias Empresas. Atualmente é responsável pelos canais de venda e relacionamento com clientes para o segmento PME, incluindo os canais de venda via internet e pela estratégia de relacionamento de uma carteira de 35 mil clientes-empresas.

### Serviço

**Evento:** Gestão de Pessoas em *Contact Centers* – 3ª edição

**Palestra:** "Gestão do clima organizacional no contact center"

**Data:** 31 de março e 1º de abril

**Horário:** 8h30 às 18h30

**Local:** Golden Tulip Paulista Plaza

**Endereço:** Alameda Santos, 85 – São Paulo / SP



## **Sobre a Ticket**

Presente no Brasil desde 1976, a Ticket conquistou a liderança histórica do setor de refeição-convênio, com o Ticket Restaurante. Nestes 32 anos de atuação no País, a empresa também ampliou seu leque de atuação, com o lançamento de produtos inovadores como o Ticket Alimentação, Ticket Car e Ticket Transporte.

Com abrangência nacional, a Ticket atende a 53 mil empresas-clientes e 5,3 milhões de usuários por meio de uma rede de 280 mil estabelecimentos credenciados nos 4,8 mil municípios brasileiros.

A Ticket é uma empresa Accor Services – que integra as empresas Ticket, Ticket Seg, Accentiv´ e Build Up - braço de serviços da Accor no Brasil, grupo mundial e líder europeu no segmento de hotéis e serviços, presente no País há 32 anos.

---

## **Atendimento a Imprensa – Ticket CDI – Agência de Comunicação**

Fernando Casagrandi / Leila Ferraz / Raquel Saraiva

Tel.: (11) 3817-7957 / 3817-7959 / 3817-7963

e-mail: [fernando@cdicom.com.br](mailto:fernando@cdicom.com.br) / [leila@cdicom.com.br](mailto:leila@cdicom.com.br) / [raquel@cdicom.com.br](mailto:raquel@cdicom.com.br)