

# “A CONFIANÇA É A NOSSA OBSESSÃO”

Com apenas três anos de atividade a TeclaDialogo é uma referência nacional no mercado das telecomunicações. Em entrevista à Revista Business Portugal, Carlos Rios, administrador da empresa, revelou-nos o segredo para o sucesso alcançado.



Carlos Rios, administrador

**N**o mercado desde 2016, a TeclaDialogo ganhou vida pelas mãos do seu administrador, Carlos Rios. Desde 2001, ligado à área das telecomunicações, o interlocutor, facilmente, reconheceu o potencial do setor que hoje gere. Carlos Rios admite que o projeto “surgiu de uma forma muito natural” e com o objetivo de dar resposta às carências que o mercado vinha evidenciando. “A TeclaDialogo é constituída por um grupo acionista e por mim. Esse grupo acionista, que já tinha uma ligação com o grupo Altice, estabelecia o contacto com o cliente, e direcionava-o para a PT Empresas. Depois disso perdia-se o contacto com o cliente e com o negócio”, começa por contar o entrevistado sobre a origem da empresa. “A empresa surgiu nesse sentido. Pegar nesses clientes e gerirmos o negócio e

o cliente com acompanhamento profissional sempre focados no cliente, temos a experiência e know-how da área”. Desde a sua génese, a TeclaDialogo vem evidenciando um crescimento sustentado e constante, que a colocam num patamar de excelência no panorama nacional.

## As melhores soluções para cada cliente

Com uma oferta diversificada de serviços, a TeclaDialogo afigura-se o parceiro de telecomunicações ideal para as empresas nacionais, oferecendo as melhores soluções e equipamentos do mercado e os mais acertados às necessidades de cada cliente. “A nossa solução vai desde a empresa de retalho, até à grande empresa, que necessita de soluções Cloud e ou com Data Centers”, começa por explicar Carlos Rios a diversidade de serviços disponíveis. “Nós somos um parceiro, exclusivamente, da Altice. Portanto, vendemos tudo o que a Altice tem no seu portefólio empresarial, que é a marca PT Empresas”. Com soluções dotadas de flexibilidade e adaptabilidade, a TeclaDialogo tem também disponíveis soluções à medida de cada empresa. “Para além daquilo que é o portefólio, nós conseguimos fazer ‘um fato à medida’ de acordo com

a necessidade específica de cada cliente. A dinâmica das empresas é completamente diferente. Há empresas que precisam mais do serviço de voz, outras que precisam mais do serviço de dados. A diferença de um gestor dedicado é exatamente essa, falar com o cliente e conseguir perceber as necessidades que ele tem e orientá-lo para a melhor solução. A Altice é o único operador do mercado com solução para todos os negócios, desde a simples solução de voz passando por soluções sectoriais até à Cloud. Não há nenhum operador em Portugal que seja tão completo e único como nós, Altice”.

## Uma equipa orientada para o cliente

A estratégia da TeclaDialogo assenta, principalmente, na qualidade dos seus produtos e serviços e no contacto próximo com os seus clientes, criando assim uma relação de confiança e transparência, que vem sustentando o sucesso alcançado. “Quando criei a TeclaDialogo, pensei naquilo que nos poderia diferenciar, naquilo que poderia marcar pela diferença e cativar o mercado e o cliente. Percebi que a pior coisa que podemos fazer a um cliente é não lhe atender o telefone e ignorá-lo. Foi por aí que procuramos ser diferentes. Não é por acaso que temos como slogan: ‘a confiança é a nossa obsessão’, nunca deixamos um cliente sem resposta. Nós conseguimos ganhar a confiança nas pequenas coisas”, assume o interlocutor,



que encontra na sólida estrutura da empresa outra explicação para o sucesso alcançado. “Em termos de BackOffice trabalhamos muito bem, conseguimos antecipar algumas reclamações que possam surgir, nomeadamente as reclamações de faturação, fazemos muito bem isso. E tudo se traduz na satisfação do cliente. Foi muito por aí que conseguimos construir um caminho que, efetivamente, nos está a diferenciar daquilo que é a nossa concorrência. Temos uma equipa direcionada para o cliente”.

Carlos Rios orgulha-se de ter um atendimento personalizado e que tenta sempre corresponder às exigências dos clientes. Atualmente com uma equipa composta por 25 colaboradores internos, divididos pelos departamentos de telemarketing, venda direta e revenda, a TeclaDialogo conta ainda com parceiros espalhados por todo o país, que uniformizam a presença da empresa em território nacional. É nos seus

colaboradores que o entrevistado assume encontrar uma das mais-valias da empresa que gere. “Quando a TeclaDialogo nasceu o principal desafio foi encontrar massa humana com a capacidade que eu desejava. Profissionais da área, pessoas que trabalhassem e pessoas que tivessem o mesmo perfil que eu. Nós conseguimos isso. Fui à procura de pessoas que estivessem do lado dos clientes, fossem sérias e que fosse esta a sua profissão, temos que a defender acima de tudo. Sei que tenho a melhor equipa”, conta Carlos Rios, que assume com satisfação que “quase 90% das pessoas que estão connosco trazem agregada 20 anos de experiência da PT, agora Altice”.

## Do passado a caminho do futuro, sempre com os nossos clientes

Caminhar lado a lado com a inovação e com o desenvolvimento tem sido também uma mais-valia para a empresa, que tem apostado, incessantemente, em soluções pioneiras. “30 anos é muito tempo. Lembro-me perfeitamente da evolução das telecomunicações em Portugal. Telex, fax, telefone campainha, Rdis. Passámos do telefone de disco para o digital, passámos do telex para a internet. Do telefone de carro ao smartphone. A velocidade tecnológica equipara-se à velocidade dos dados, de Kb a Gigabyte, tudo se tornou mais rápido, mais presente. O mundo tornou-se uma porta, que desde um toque é possível alcançar. Mais do que nunca o acesso à informação é o futuro e fazer com que o seu aceso seja rápido e eficiente tornou-se o ouro do século XXI. Nós temos essa consciência. Qualquer mercado, sabe que tem que acompanhar a evolução tecnológica. Nós abraçamos os projetos dos nossos clientes e orientamos para o futuro, fazemos essa caminhada juntos”.

## Aposta na expansão

O sucesso da TeclaDialogo mede-se pelo crescimento que tem apresentado nestes anos de experiência e Carlos Rios assume, com satisfação, que “o balanço do último ano é muito positivo”. “Triplicámos o crescimento

face a 2017. Para além disso, fomos reconhecidos pela Altice como o agente que conseguiu incrementar mais receita, dos 63 que comportam a sua estrutura. Isso para nós é uma vitória”. O empreendedorismo é também uma palavra de ordem numa empresa que perspetiva crescer e investir noutros espaços e noutras áreas. “Atualmente, estamos no Porto e em Lisboa, mas queremos crescer na zona Centro Interior, na zona de Coimbra. Lá, há um núcleo empresarial muito interessante. Queremos também arrancar com um projeto direcionado ao cliente residencial, mas fora do âmbito normal”. A par disso, e como não poderia deixar de ser, pretendem continuar a ser, cada vez mais, uma referência de qualidade para as empresas portuguesas.

## VANTAGENS DE UM GESTOR DE CONTAS!

Evite filas em lojas ou horas nos telefones para ser atendido!

Tenha sempre a melhor oferta custo benefício da operadora.

Fique descansado sobre o fim da fidelização, sobre promoções e novas vantagens, nos cuidaremos disso para si!

Além de um gestor de contas, terá um amigo! Marque uma reunião connosco que o café é por nossa conta!

**Fornecedor de Serviços Telecomunicações em parceria com Altice Portugal. Juntos somos mais fortes.**

**TeclaDialogo**

altice

PT Empresas

MEO

Sede:  
Rua do Niassa, 133 SL 1  
4250-132 Porto  
Telf: 228 320 167  
www.tecladialogo.pt

Delegação Sul:  
Rua Santiago Kastner nº 21 A/R/C  
2855-700 Corroios  
Telf: 212 222 226