



Salt

Uma história de sucesso Edenred



NOME

Salt Services SA



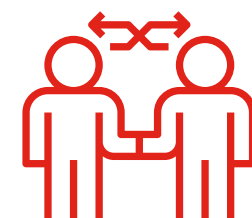
CORE BUSINESS

Telecomunicações



LOCALIZAÇÃO

Avenida da Liberdade



CLIENTE EUROTICKET

Desde 2019



PESSOA DE CONTACTO

Carla de Oliveira
CCM (Contact Center Manager)



Salt.
Services SA



Sobre a SALT Services SA

O foco assenta no atendimento ao cliente e a experiência e o know-how caracterizam a atuação da Salt Services SA. Criada na Suíça, a empresa chegou a Portugal no início de 2019 e promete deixar a sua marca no mercado das telecomunicações. O seu posicionamento é bastante diferenciador, assumindo-se como **"o concorrente mais disruptivo do mercado de telecomunicações na Suíça"**, garantindo "os serviços móveis mais atrativos na rede 4G+, bem como a mais inovadora oferta de Fibra/TV", em parceria com a Apple.

A Salt é a nova cara da marca Orange mas, mais do que isso, é o nome de uma estratégia inovadora que, como base, tem a procura de talentos e a criação de momentos e experiências com os clientes. Seja por chamada telefónica ou email, o atendimento é pessoal e personalizado e a política da empresa centra-se: na honestidade, nas pessoas – que não são vistas como números – e na eficiência.

O Desafio

Recém-chegada a Portugal, a SALT implementou uma estratégia focada nas pessoas e, mês a mês, tem vindo a aumentar a sua equipa, como explica a Contact Center Manager da empresa, Carla de Oliveira: "Iniciámos a atividade (em Lisboa) em janeiro de 2019 e, desde essa altura, temos vindo sempre a fazer crescer a equipa, numa média de oito colaboradores por mês. A nossa perspetiva é que, ao longo do ano, esta curva de crescimento se mantenha e que, no final, sejamos cerca de 150 pessoas."

Todavia, quando se diz que o foco está nas pessoas, é importante adotar estratégias que, efetivamente, lhes acrescentem valor. Desta forma, a escolha do Euroticket Refeição como forma de atribuição do subsídio de refeição aos colaboradores da SALT, acabou por se revelar uma escolha fácil e natural, alinhada com a política de incentivos da empresa.

A Solução

Fruto dos bons resultados registados pelo mundo, ao longo dos últimos anos, a SALT veio para Portugal com vontade de fazer mais e melhor e o crescimento que se acentua dia-a-dia espelha o sucesso que a marca tem alcançado. O trabalho de toda a equipa tem sido fundamental para atingir os melhores resultados e, na hora de beneficiar os colaboradores, não houve dúvidas quanto à solução a adotar. "O Euroticket Refeição é aceite na maior parte dos estabelecimentos e, enquanto empregadores, considerámos que essa é uma grande mais-valia para os nossos colaboradores. Desta forma, e analisando todas as alternativas no mercado, considerámos que a Edenred nos oferecia a melhor solução aliada à garantia de um líder e especialista na área".

A possibilidade de proporcionar os melhores descontos e vantagens aos seus colaboradores também se revelou importante no momento da escolha e, hoje, reflete-se numa equipa mais motivada. **"O leque de descontos é, realmente, muito útil e abrangente e todos os colaboradores se mostraram muito satisfeitos, especialmente com o desconto na Repsol"**, revela Carla de Oliveira.

Desta forma, o feedback da equipa tem sido muito positivo. **"A rapidez na emissão e receção dos cartões têm sido muito elogiadas, bem como a app My Edenred, que é muito userfriendly"**, acrescenta a Contact Center Manager da SALT.

O Futuro

A relação estabelecida entre a SALT e a Edenred tem-se construído de uma forma sólida e faz prever um futuro promissor. A empresa ambiciona continuar a crescer e considera as soluções da Edenred como uma ferramenta fundamental para a retenção e motivação dos seus colaboradores. "A solução Euroticket é a mais adequada à realidade do mercado, com as melhores ofertas e um serviço de apoio a clientes rápido e eficaz. Além da isenção de cargas fiscais que, logicamente, também é muito importante. Estamos muito satisfeitos com o serviço", sublinha Carla de Oliveira, explicando que rumar ao futuro será, desta forma, um caminho que a SALT e a Edenred farão lado a lado.

Por sua vez, a Edenred vai continuar a apostar no mercado português e a aumentar a sua rede de parceiros, de forma a disponibilizar, cada vez mais, uma rede abrangente onde os utilizadores podem utilizar o seu Euroticket Refeição, e também obterem um conjunto cada vez mais atrativo de descontos. Inovar e diversificar são as premissas da marca que, em cima da mesa, tem uma série de projetos que visam acrescentar valor aos seus produtos e apresentar mais e mais vantagens a todos os clientes. Para a SALT, fica ainda a promessa de continuar a prestar um serviço exemplar. Para a Edenred, o compromisso de continuar a apoiar a política de incentivos e retenção dos RHs da SALT, com foco na excelência ao cliente e aos utilizadores.