

VICENTE DE CARVALHO

OPERADOR DE TELEMARKETING

TELECONHECIMENTO



TELEATENDIMENTO.

por

**Turma
2014074**

**Trabalho apresentado à
Docente Vanusa da Silva
no curso de
Aprendiz de
Operador de Telemarketing**

**Rio de Janeiro
Outubro
2014**



Tele Conhecimento, leitura e entendimento.

INTRODUÇÃO.

Tele Conhecimento, leitura e entendimento.

O objetivo desse trabalho é mostrar o conceito de Call Center e a forma como os alunos podem exercer os conhecimentos adquiridos no período do curso para obter destaque dentro da empresa e bom aproveito no atendimento ao cliente. Criamos uma proposta de divulgação, usando como modelo de cliente a biblioteca do SENAI.

O Call Center é uma área reservada da empresa para atender às necessidades dos clientes. Sabendo disso, estudamos apenas dois temas para desenvolver nosso trabalho: “Call Center” e a “Necessidade do cliente”.

Para mostrar o conceito de Call Center, usamos a biblioteca SENAI. É notório que a biblioteca necessita de um espaço para melhor atender seus alunos, por esse motivo idealizamos uma estratégia de atendimento de telemarketing que pode ser usada para atender a pedidos, esclarecer dúvidas, ouvir reclamações e divulgar os serviços e o acervo e novas aquisições.

Necessidades do cliente: Sabemos que existem pessoas tímidas que vezes precisam de um incentivo para se manifestar a fazer algo, também sabemos que é preciso realizar um atendimento específico para cada cliente de acordo com sua característica. Propomos o uso da biblioteca SENAI como área reservada na qual as necessidades dos clientes podem ser atendidas.

Tele Conhecimento, leitura e entendimento.

O QUE É O PROJETO

O projeto consiste em que a turma de telemarketing representa uma empresa de Call Center, a Tele conhecimento, especializada em telemarketing cultural, contratada pela biblioteca Sesi/Senai. A ideia inicial do projeto é divulgar a biblioteca, chamando a atenção de novos usuários, incentivando a leitura e a visitação.

Nosso primeiro objetivo é divulgar a biblioteca. Para fazer isso, é preciso identificar as necessidades dos clientes e, assim, idealizar uma maneira de atendê-las. Como forma de atender às necessidades dos clientes tímidos e propusemos uma estratégia que levasse as pessoas a conhecer o trabalho da biblioteca. As formas de divulgação têm como objetivo levar as pessoas que não frequentam a biblioteca a se envolverem com os conhecimentos da área e os que já a frequentam, a se estreitar esse relacionamento mais e mais. Aos que pouco leem e aos que não leem dar incentivo para buscar o conhecimento, ter discernimento e, até mesmo, descobrir seus talentos e seus objetivos de vida.

Após a divulgação, projetamos algumas perguntas para os alunos SESI/SENAI responderem de acordo com suas características e gênero de leitura, e finalmente começamos a construir nosso trabalho.

TELE ATENDIMENTO

Call Center:

Procuramos desenvolver nosso trabalho utilizando a biblioteca SENAI. É notório que a biblioteca necessita de um espaço para atender seus alunos, por esse motivo simulamos a contratação de nossa empresa para estabelecer a operação de telemarketing, atendendo aos pedidos e as reclamações dos alunos.

Necessidades do cliente:

Sabemos que existem pessoas tímidas que muitas vezes precisam de um incentivo para se manifestar a fazer algo, também sabemos que é preciso

realizar um atendimento específico para cada cliente de acordo com sua característica.

HISTÓRIA DO PROJETO

Como qualquer fim de fase teórica, a turma precisava depois de seis meses para criar um projeto e explicarmos de forma resumida o que aprendemos. Além de explicar, teríamos que criar uma empresa de Call Center é nomeá-la, preparar um plano de ação, roteiros, slogan e tema.

Devíamos trabalhar como uma empresa de Call Center, e de acordo com o projeto escolhemos a biblioteca para ser nosso "cliente". Posteriormente, divulgamos para os alunos do SESI/SENAI a importância da biblioteca, que formalmente, contribui para muitas pesquisas.

Mas nem tudo no caminho desse projeto foram flores, em muitos momentos a turma se mostrou meio adormecida em relação ao tempo que faltava para finalizar o projeto. Por muitas vezes, a professora nos ajudou a trilhar o caminho certo para que a turma começasse a se mover e a pensar na etapa final do projeto.

No decorrer do curso, trabalhamos nossa dicção e o conhecimento passado para nos durante a etapa final. Seguindo o conselho da nossa professora editamos tudo num projeto.

No fim, a turma que antes era bem separada, se uniu mais. Começamos com vinte alunos e chegamos ao fim com quase a metade. Até chegarmos ao modelo do projeto final, demos muitas voltas. Mas, percebemos que todas essas voltas valeram a pena.

JUSTIFICATIVA.

A proposta e a realização desse trabalho tivera como objetivo criar oportunidades de trabalho e fazer com que os alunos percebessem e notassem a biblioteca com bons olhos, como algo importante. A necessidade da leitura é grande, assim como a sua importância, pois nos permite estar conectados ao mundo de informações que vem se atualizando de forma continua e rápida. A

biblioteca nos oferece parte dessas informações através do acesso à internet, à leitura, ao estudo. Além disso, contribui para construção de trabalhos, pesquisas, etc. A biblioteca hoje está modernizada, tem como objetivo trazer mais conforto e aprendizagem para os alunos.

O QUE É TELEMARKETING?

Um sistema de tecnologia e telecomunicações responsável pelo processamento de dados, conjugando métodos administrativos, utilizando as comunicações de marketing (propaganda, publicidade, promoção de vendas, venda pessoal, marketing direto, etc.). Esses processos estabelecem uma relação direta com o cliente de forma agiu e personalizada.

Uma empresa distante dos seus clientes necessita constantemente do telemarketing para receber os pedidos, sugestões e reclamações.

O telemarketing está baseado na área de divulgação de serviço e atendimento ao cliente, buscando uma rápida integração de fidelidade. Dessa forma a empresa se adapta as características do cliente filtrando suas informações para atendê-lo de uma forma rápida e eficaz. Relativamente às empresas necessitam de um marketing para divulgar seus produtos e receber os pedidos.

O telemarketing é aplicado em diversas áreas nas quais a empresa interage com o cliente, de forma ativa ou receptiva, colaborando para harmonia entre o cliente entre e empresa.

A HISTÓRIA DO TELEMARKETING

A história do Telemarketing confunde-se com a do telefone, 4 anos após Alexander Graham Bell ter patenteado o seu invento em 1876, na Inglaterra, um pasteleiro na cidade de Berlim, mantinha um rudimentar cadastro com cerca de 180 pessoas para as quais oferecia os pastéis por telefone.

Nos anos 50 revistas e jornais já publicavam anúncios com telefone para onde as pessoas podiam ligar solicitando os produtos/serviços anunciados.

Na década de 70, aproximadamente 7 milhões de consumidores americanos eram abordados por telefone para pesquisas, ofertas ou vendas, quase 50%



Tele Conhecimento, leitura e entendimento.

desses consumidores eram receptivos às ofertas, a atividade gerou 6 bilhões de dólares anuais.

Nos EUA, nos anos 80 nasceu o termo Telemarketing, significando vendas por telefone e nessa época, administradoras de cartão de crédito e editoras iniciaram atividade no Brasil.

Na década de 90, houve o surgimento do termo Call Center, sendo utilizado nos diversos segmentos de mercado: Comércio, Indústria e Serviços, com isso sua aplicabilidade aumentou consideravelmente, atuando em outras áreas como: Sac, pesquisas, cobranças, agendamento de visitas para vendedores, retenção, help desk e pós - venda.

O QUE É SER UM OPERADOR DE TELEMARKETING?

O Operador de Telemarketing é o profissional que entra em contato com as pessoas, via telefone, para oferecer algum serviço, produto ou promoção, ou recebe ligações de clientes com objetivo de fornecer informações, solucionar problemas ou sanar dúvidas. O Telemarketing pode ser ativo (Operador que realiza ligações), sistema que visa divulgar a marca e vender o produto ou serviço. O Operador também pode ser Receptivo (Operador que recebe ligações), sistema visa informar e solucionar problemas, garantindo assim a satisfação do Cliente. A área de telemarketing é muito pessoal, e estabelece uma relação entre a empresa e o cliente, portanto o operador tem a responsabilidade de representar a marca. Atualmente, essa área tem sido muito motivada e incentivada, na tentativa de tornar o serviço cada vez mais pessoal e individualizar a forma de tratar os clientes.

Quais as características necessárias para ser um Operador de Telemarketing?

Para ser um Operador de Telemarketing é necessário conhecer sobre o funcionamento da empresa, dos serviços e produtos, incumbências de cada departamento e hierarquias. Outras características interessantes são:

- Simpatia
- Boa dicção
- Pró – Atividade
- Vontade de ajudar
- Paciência
- Responsabilidade
- Metodologia
- Dinamismo
- Facilidade para lidar com as pessoas
- Facilidade de expor situações
- Capacidade de organização
- Capacidade de trabalhar sobre pressão
- Raciocínio rápido

Principais atividades de um Operador de Telemarketing

Ativo:

Ligar para pessoas físicas ou jurídicas

Oferecer um produto ou serviço

Fornecer informações sobre promoções e facilidades

Explicar detalhadamente os produtos ou serviços vendidos e discorrer sobre preços e formas de pagamentos.

Receptivo:

Receber ligações

Fornecer informações

Sanar dúvidas dos clientes

Solucionar problemas e receber reclamações sobre os produtos ou serviços oferecidos pela empresa.

ÁREAS DE ATUAÇÃO E ESPECIALIDADES

O Operador de Telemarketing pode trabalhar em qualquer área onde haja necessidade de comunicação entre a empresa e o cliente, estabelecendo um elo entre as duas partes. Esses profissionais podem trabalhar em todo o tipo de empresa, dentro de um Call Center ou de uma central de SAC (Serviço de Atendimento ao Cliente). Pode ser um funcionário terceirizado, ou pode ser funcionário direto da empresa fornecedora dos produtos ou serviços.

MERCADO DE TRABALHO

O Mercado de trabalho nessa área já é amplo, e continua crescendo cada vez mais. Tal fato deve-se ao crescimento da competitividade, que força as empresas a investir em sistemas de atendimento cada vez mais personalizados e eficazes. Os contratantes exigem cada vez mais preparo dos operadores de Telemarketing, para que possam atender os clientes da melhor forma possível, sanando todas as dúvidas e aumentando a venda de seus produtos e serviços. É importante que o profissional se atualize constantemente por meio de cursos, treinamentos e palestras, para se destacar no mercado de trabalho.

SAÚDE

Norma regulamentadora NR17:

Esta norma regulamentadora visa a estabelecer parâmetros que permitam as condições do trabalho, as características psicofisiológicas dos trabalhadores, de modo a proporcionar um máximo de conforto, segurança e desempenho eficiente.

O QUE É POSTURA?

Postura é a forma que o corpo mantém ao lutar contra a gravidade opondo-se às forças externas para manter equilíbrio, o equilíbrio é a chave de uma boa postura, pois sustentamos o corpo nos pés e este, equilibra todo o resto.

Tele Conhecimento, leitura e entendimento.

Para que nós possamos passar o nosso dia a dia confortável e com uma boa postura, precisamos de alguns produtos ergonómicos, segue abaixo alguns itens.

ERGONOMIA

O Operador de Telemarketing passa quase todo o tempo sentando, em frente ao computador, atendendo e fazendo ligações telefônicas, portanto, alguns cuidados importantes devem ser tomados, como por exemplo:

- A tela do computador deve ficar a uma distância de aproximadamente 60;
- Durante o tempo em que estiver sentando, o profissional deve ser certificar de que há espaço suficiente entre suas pernas e a mesa de trabalho, para que suas pernas fiquem livres e a circulação do sangue não seja impedida;
- O Profissional deve estar atento e solicitar um suporte para os pés, para que fique mais confortável durante todo o tempo que se encontrar sentado;
- O fone de ouvido (Head Set) deve ser trocado de lado aproximadamente a cada duas horas um ouvido esteja livre, alternando-os.
- O Operador deve ficar atento ás pausas durante o horário de trabalho, esse tempo deve ser utilizado para exercitar as pernas;
- A Altura da cadeira e a postura da coluna também são muito importantes e devem deixar o operador à vontade.



Tele Conhecimento, leitura e entendimento.

COMO FUNCIONA A BIBLIOTECA SENAI?

A Biblioteca SENAI utiliza um sistema denominado "Pergamum", para controlar todos os empréstimos de livros da biblioteca. Ao fazer um empréstimo na biblioteca a pessoa recebe um cadastro no qual deve colocar todos os seus dados, ao terminar de fazer o cadastro é possível o empréstimo de qualquer livro após o empréstimo o aluno tem prazo de entrega de até 7 dias para devolução, caso esse prazo não seja respeitado a pessoa fica suspensa e só pode pegar outro livro depois que cumprir a suspensão. O sistema Pergamum, também tem o nome de todas as pessoas que estão com o livro e das pessoas que estão na lista de espera. Quando um livro é devolvido, o sistema envia um e-mail para a pessoa que está na lista de espera dizendo que o livro já foi devolvido dentro do prazo de 72h. Dessa forma, a biblioteca pode ter o controle de todos os empréstimos que são feitos no sistema SENAI/SESI.

CONCLUSÃO:

No período de curso nós não aprendemos somente o Call Center, nós fizemos atividades que fizeram pessoas indispostas gostarem de trabalhar; pessoas antissociais, trabalharem em equipe; atividades que estimularam a sinceridade e, até pessoas que não se falavam começarem a se falar.

As atividades que fizemos não foram apenas com um(a) professor(a) tivemos aulas com seis professores, com cada um deles aprendemos coisas novas e a ter mais experiência, com o primeiro que foi o Odair, aprendemos sobre a Segurança do Trabalho, com o professor Renato aprendemos sobre conduta que devemos ter, o professor Alan nos ensinou a informática, o que no qual nos ajudou muito, o professor Wesley nos ensinou o CRM, o professor Alex nos ensinou também a sermos verdadeiros com as pessoas e a fazer o que venha nos beneficiar e finalmente, a nossa professora querida Vanusa que foi muito paciente conosco, além de professora, foi amiga nos ensinou e, também, nos ajudou muito. Com ela aprendemos tudo sobre o Call Center e não ficamos só enfurnados dentro da sala de aula, fizemos simulações como num Call Center, fizemos pequenas palestras sobre o Telemarketing nas salas de aula e usamos a Biblioteca do SENAI para simular um trabalho de Call Center. A Biblioteca SENAI se tornou uma área Reservada para trabalharmos, através disso, além de simularmos e aprender o verdadeiro Call Center, incentivamos pessoas de outras salas a leem como se fossem mesmo clientes, nos ajudamos e ajudamos pessoas.



Tele Conhecimento, leitura e entendimento.

BIBLIOGRAFIA

- ARRUDA, Luís Roberto (org). Técnicas básicas de telemarketing. Ed. SENAI 2006
- BARRETO, Elberty Gesso e GOMES Carlos Roberto. Educação Profissional. RJ. 2006
- BAVUTTI, Carlos Eduardo. Vendedor, eu? ! Por quê não? Ed. Viena. SP.2006
- MADRUGA, Roberto. Gestão moderna de call center e telemarketing. São Paulo: Atlas, 2006
- MEDEIROS, Walter. Técnicas de atendimento: onde está o atendimento? SP. Editora Viena. 2008
- RATTO, Luiz; ALBERNAZ, Beatriz; PELTIER, Maurício. Telemarketing: comunicação, funcionamento, mercado de trabalho. Ed. SENAC, 2005.
- Projeto integrador Turma 2013001. SENAI – Vicente de Carvalho. RJ. 2013



Tele Conhecimento, leitura e entendimento

ANEXOS:

Anexo I – Questionários

Questionários de pesquisa de intenção:

BIBLIOTECA

- 1- O que a biblioteca faz para incentivar a leitura?
- 2- Qual é o público-alvo da biblioteca?
- 3- Qual é o livro mais procurado?
- 4- Como funciona o cadastramento dos Alunos?
- 5- Quantos alunos do Sesi/Senai Vicente de Carvalho procuram a biblioteca?

ALUNOS

- 1- Qual é o gênero favorito?
- 2- Algum autor preferido?
- 3- Com que frequência você lê?
- 4- Quantos livros você lê por ano?

Roteiro de atendimento

BIBLIOTECA SISTEMA FIRJAN

Operador: Bom dia! Meu nome é Lawrence falo do Sistema Firjan, o objetivo da minha ligação é... posso continuar?

Cliente: Bom dia! O que o senhor gostaria?

Operador: Meu nome é Lawrence o motivo da minha ligação é sobre uma pesquisa relacionada a Biblioteca do Sistema Firjan.

Cliente: O que posso lhe ajudar?

Operador: Desculpe! Qual é o seu nome senhor?

Cliente: Matheus.

Operador: Senhor Matheus farei algumas perguntas para o senhor?

Cliente: Ok! Pode fazer.

Operador: O senhor costuma ler?

Cliente: O que eu ganho com a leitura?

Operador: Senhor Matheus, o senhor sabe os benefícios que a leitura nos traz?

Cliente: Não

Operador: Posso lhe dizer?

Cliente: Sim

Operador: Senhor, a leitura em primeiro lugar nós trás "CONHECIMENTO". A Leitura é algo que nos transmite para outro universo, o universo da imaginação, e lá pode tudo acontecer. O senhor conhece nossa biblioteca?

Cliente: Não! Eu não conheço a Biblioteca, mas tenho cadastro.

Operador: O senhor pode nos visitar amanhã? Assim você poderá conhecer os nossos recursos e o nosso acervo de livros.

Cliente: Posso sim, mas se eu me interessar por algum livro eu posso levá-lo?

Operador: Sim, senhor Matheus.

Cliente: Pago alguma coisa?

Operador: Não, senhor Matheus o empréstimo dos livros é totalmente gratuito.

Cliente: Obrigado pelas informações e tenha um bom dia.

Operador: Bom dia!

Técnica de Roteiro Receptivo.

Biblioteca Senai.

- ❖ Biblioteca Senai. Débora,bom dia com quem eu falo?
- ❖ Boa tarde, sou Fresnno.
- ❖ Pois não em que posso ajudar?
- ❖ Eu queria um livro.
- ❖ Pode aguardar um momento? Vou verificar no sistema.
- ❖ Sim.
- ❖ O senhor já possui cadastro em nossa biblioteca?
- ❖ Não.
- ❖ O senhor deseja se cadastrar conosco?
- ❖ Não. Obrigado só queria o livro mesmo.
- ❖ Deseja comprá-lo?
- ❖ Sim.
- ❖ Em que categoria o senhor deseja obter o livro?
- ❖ Terror, queria saber se o livro "A casa de Cera" está disponível na unidade?
- ❖ Sim. Senhor o livro se encontra disponível.
- ❖ Em que sua forma de pagamento o senhor prefere?
- ❖ Em dinheiro.
- ❖ Faremos a entrega, chegará em sua casa pelo correio, via Sedex.
- ❖ Ok.
- ❖ Pode nos informar seu endereço completo, e telefone, indentidade, cpf, o e-mail é opcional, para entrarmos em contato com senhor?
- ❖ Sim, Claro.
- ❖ Seu endereço por favor=Rua Cosmorama,N=355
- ❖ Telefone= 2668-7456
- ❖ E-mail=Fresnnooliveira@hotmail.com.br.
- ❖ Deseja mais alguma coisa senhor?
- ❖ Não obrigado.
- ❖ Muito obrigada senhor pela sua compreensão e atenção, tenha um bom dia!!