

DIA 04 DE JULHO- DIA DO OPERADOR DE TELEMARKETING.

O telemarketing representa uma profissão que cresce cada vez mais no Brasil. Aspectos como a agilidade e rapidez no atendimento telefônico, além do baixo custo, fazem com que as empresas invistam neste segmento em busca de um contato maior com seus clientes. E esse contato se dá através da voz e da comunicação verbal. A voz do teleoperador representa a imagem da empresa, e para que esta imagem seja positiva, é necessário que o operador saiba falar bem, expressar-se com clareza, transmitindo credibilidade, simpatia, segurança, atenção e disponibilidade.

Melhorar a qualidade da comunicação do operador de telemarketing tem sido um objetivo constante para fonoaudiólogos que trabalham na área empresarial. Por ser uma profissão que exige grande demanda vocal, é sabido que muitos teleoperadores apresentam sintomas ou alterações na voz, tais como cansaço ao falar, ressecamento na garganta, pigarro, falhas na voz ou rouquidão, o que leva muitos profissionais a situações de afastamento e incapacidade para o desempenho de suas funções. Isto implica diretamente em custos financeiros, sociais, sem falar nos aspectos profissionais e pessoais envolvidos, como a qualidade de vida. Além disso, alterações na linguagem e na fala, tais como vícios de linguagem, erros de português, má dicção ou velocidade de fala acelerada também podem estar presentes, prejudicando a qualidade do atendimento prestado.

A fonoaudiologia empresarial, atuando juntamente com a área de RH das empresas, desenvolve atividades que vão desde exames admissionais, seleção e recrutamento, campanhas de promoção à saúde vocal e auditiva, até o aprimoramento das equipes por meio de treinamentos específicos que visam o aperfeiçoamento das estratégias comunicativas.

A comunicação eficaz é um fator fundamental para a qualidade do atendimento ao cliente e, conseqüentemente para a fidelização do mesmo. O teleoperador que dispõe das estratégias comunicativas, de uma linguagem correta e uma voz segura e agradável, garante a excelência no atendimento e a boa produtividade da empresa.