Dia da Telefonista - 24 de Junho

Dia da Telefonista PUBLICIDADE   24 de Junho Telefonista O que é ser um telefonista? O telefonista é o profissional responsável por todo o sistema telefônico da empresa. Entre as atribuições as mais comuns são: receber e transferir ligações, efetuar chamadas telefônicas nacionais e internacionais, registrar informações, transmitir mensagens, localizar pessoas, etc. O telefonista é o “cartão de visitas” da empresa, portanto deve estar apto a responder perguntas e tirar as dúvidas do público, ou encaminhar as perguntas à funcionários aptos a respondê-las. Antes dos sistemas telefônicos serem automatizados, os telefonistas eram responsáveis por transferir ligações manualmente, principalmente as interurbanas. Atualmente, em muitas empresas, o telefonista exerce também as funções de recepcionista, coordenando toda o atendimento ao público, não só o telefônico, como também o pessoal. Segundo a regulamentação da profissão, a jornada de trabalho da telefonista é de seis horas diárias, totalizando 36 horas semanais. Quais as características necessárias para ser um telefonista? Para se destacar no mercado de trabalho, o domínio de um idioma estrangeiro é recomendável e conceitos do funcionamento de uma empresa também são úteis. Outras características interessantes são: Carisma / simpatia Fluência oral Capacidade de concentração Boa memória Leitura fluente Habilidade para lidar com as pessoas Facilidade de expor idéias Responsabilidade Agilidade Flexibilidade Raciocínio rápido Capacidade de organização Disciplina Qual a formação necessária para ser um telefonista? Não existe formação necessária para ser um telefonista, embora seja necessário ser alfabetizado. A maioria das empresas exige ensino médio completo. Existem muitos cursos de telefonista / recepcionista, de curta duração, online e por correspondência, com apostilas explicativas que contém as funções, informações sobre transferências telefônicas, funcionamentos das linhas, atendimento ao público, ética da profissão, técnicas de comunicação, etc. Muitas vezes, a própria empresa oferece os cursos, treinamentos ou workshops aos funcionários, com o objetivo de otimizar o atendimento aos clientes. Principais atividades Atender o telefone Transferir ligações Anotar e transmitir recados Atender ao público Tirar dúvidas, responder perguntas, ou transferir as perguntas aos funcionários responsáveis Efetuar telefonemas nacionais e internacionais Usar correio de voz Controlar o funcionamento do PABX Reportar problemas no sistema telefônico Agendar e realizar conference calls (reuniões via telefone) Conhecer o funcionamento dos serviços telefônicos Controlar as linhas de fax Em algumas empresas realizar funções de recepcionistas, como: receber visitantes, orientá-los, dar informações, encaminhar correspondências, etc. Áreas de atuação e especialidades Empresas privadas Pode trabalhar em empresas privadas de qualquer tipo, com as funções comuns de um telefonista, trabalhando na área privada, podendo inclusive, adquirir funções específicas em cada empresa. Exemplos de principais empregadores: hotéis, hospitais, clínicas, comércio, empresas, escritórios, etc. Empresas públicas Pode trabalhar no setor público com as funções comuns de um telefonista, e dependendo da área pode adquirir funções específicas Empresas de telefonia Pode trabalhar em empresa de telefonia, onde além de todas as funções próprias do telefonista, este controla o funcionamento de todo o sistema telefônico Empresas de telemarketing ou call centers Trabalha com atendimento ao publico, que pode ser ativo ou receptivo. Atendimento ativo é quando o profissional faz contato com os clientes para oferecer produtos e serviços, já o atendimento receptivo é o sistema de atendimento onde o cliente liga para pedir informações, fazer perguntas e reclamações sobre produtos ou serviços. Mercado de trabalho O mercado de trabalho para os telefonistas é amplo e está em constante crescimento, principalmente na área de telemarketing e callcenters. Pelo crescimento contínuo do setor de serviços, as empresas têm que investir cada vez mais em atendimento personalizado ao público, a fim de se destacar no mercado competitivo. As grandes empresas e corporações também investem bastante, além de valorizarem e atualizarem constantemente os funcionários de atendimento, por meio de cursos e treinamentos específicos. Nessa área, a sensibilidade é muito importante, para se destacar no mercado de trabalho, é necessário se empenhar para atender os clientes da melhor forma possível, com, simpatia e delicadeza. A fusão das funções de telefonista e de recepcionista é um aspecto positivo para o profissional, que pode mostrar mais o seu trabalho, exercendo funções administrativas e mais complexas, como as de uma secretária e com isso, buscar uma promoção. Curiosidades Inventado por Graham Bell, o telefone passou por inúmeras evoluções tecnológicas até chegar a forma que conhecemos hoje, com diversos tipos e serviços diferenciados que atendem às necessidades dos clientes. Alan Brown Strowger era um empresário do setor funerário, que tinha um forte concorrente cuja mulher era telefonista e “por acaso” nunca conseguia realizar transferências para a funerária de Alan. Para acabar com as falhas técnicas que lhes tirava inúmeros clientes, Alan criou, em 1892 a primeira central telefônica automática, que era composta por 56 telefones. Essa tecnologia chegou ao Brasil em 1922 e a primeira central telefônica automática foi instalada em Porto Alegre, que, inclusive foi a terceira do mundo, só perdendo para Chicago e Nova York. Fonte: www.brasilprofissoes.com.br Dia da Telefonista 24 de Junho Receber e transferir ligações, localizar pessoas, transmitir mensagens – estas são algumas das atribuições das telefonistas. Dependendo de onde se trabalha, novas funções podem surgir, tais como despertar pessoas e registrar solicitações (em hotéis, por exemplo). A telefonista é um profissional indispensável no atendimento ao público. Seu serviço funciona como um cartão de visitas da empresa, instituição ou outra organização, não importa o tamanho. Portanto, a telefonista precisa estar preparada para fornecer informações e responder às dúvidas de quem a procura, pois disto dependerá o sucesso do primeiro contato. Algumas dicas para quem quer ter um bom desempenho na profissão: Possuir voz clara, com boa dicção e bom português. Atender com educação, simpatia e paciência. Conhecer o ambiente de trabalho, sabendo quem é quem e onde encontrar as pessoas. Sempre que não puder dar uma informação, comunicar de forma delicada à pessoa que chama. Muitas vezes é necessário sigilo de algumas informações e o cargo de telefonista deve primar pela discrição. Fonte: Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística Dia da Telefonista 24 de Junho Trabalho de Telefonista Os serviços de telefonia, por sua natureza, geram fadiga física e psíquica, notadamente estresse, justificando a tutela especial prevista nos artigos 227 a 231 da Consolidação das Leis do Trabalho; in verbis: Art. 227 – Nas empresas que explorem o serviço de telefonia, telegrafia submarina ou subfluvial, de radiotelegrafia ou de radiotelefonia, fica estabelecida para os respectivos operadores a duração máxima de 6 (seis) horas contínuas de trabalho por dia ou 36 (trinta e seis) horas semanais. § 1º – Quando, em caso de indeclinável necessidade, forem os operadores obrigados a permanecer em serviço além do período normal fixado neste artigo, a empresa pagar-lhes-á extraordinariamente o tempo excedente com acréscimo de 50% (cinqüenta por cento) sobre o seu salário-hora normal. § 2º – O trabalho aos domingos, feriados e dias santos de guarda será considerado extraordinário e obedecerá, quanto à sua execução e remuneração, ao que dispuserem empregadores e empregados em acordo, ou os respectivos sindicatos em contrato coletivo de trabalho Como se vê, apenas em caso de necessidade indeclinável é que se permite hora extra. Curiosamente, não constou do artigo 227 da CLT intervalo de 15m  como, a respeito, referiu-se o legislador no artigo 224, § 1º, da CLT (tutela do trabalho bancário). Mesmo assim, entendemos, por força da natureza do labor da telefonista, aplica-se à espécie o disposto no artigo 71, § 1º, da CLT, que prevê intervalo de 15m para jornada que, ultrapassando quatro horas, não exceda de seis horas diárias. Deveras, esse tipo de trabalho, pela freqüência das comunicações é muito desgastante. Em especial por força da repetição de informações que a telefonista tem de transmitir, além de inexistir variação de vocabulário (as mesmas frases são repetidas exaustivamente), o que, amiúde, causa significativa tensão nervosa. A respeito, é curial a lição de Alice Monteiro de Barros (in Contratos e regulamentações especiais de trabalho.  3ª. ed.  São Paulo : LTr, 2008, p. 505): Christophe Dejours, em sua conhecida obra A Loucura do Trabalho, destaca aspectos da atividade das telefonistas de empresa estatal da França, onde a tensão e o nervosismo são utilizados para aumentar o ritmo de trabalho. O citado autor ressalta o permanente poder de controle empresarial exercido através da escuta. Esse procedimento propicia a contagem do número e da duração das chamadas, como também do conteúdo das informações que, de tão limitado, fica ridículo e estereotipado quanto à forma. Além de o trabalho ser repetitivo, não se admite variação de vocabulário, do número de frases, tampouco do tempo para utilizá-las. A telefonista deve reprimir suas iniciativas. Havia forte dissenso sobre o campo de aplicação dos artigos 227 a 231 da CLT, entendendo boa parte da doutrina que somente empregados de empresas que atuassem nos serviços indicados no artigo 227, caput, da CLT, poderiam ser enquadrados na jornada especial ali mencionada. Todavia, a Súmula 178 do TST pacificou a contenda doutrinária: 178 – Telefonista. Art. 227, e parágrafos, da CLT. Aplicabilidade. É aplicável à telefonista de mesa de empresa que não explora o serviço de telefonia o disposto no art. 227, e seus parágrafos, da CLT. Ex-prejulgado nº 59. Como se vê, estendeu-se às telefonistas de mesa a referida jornada especial (medida que o artigo 226, da CLT, inclusive, já cogitava). A jurisprudência ampliou essa hipótese, ainda, para as operadoras de KS, que, conquanto não laborem em mesa de telefonia, atuam no atendimento contínuo de chamadas telefônicas, como pondera Alice Monteiro de Barros (Ibidem, p. 506), entendendo, contudo, que o labor da telefonista-recepcionista não se enquadra na hipótese; in verbis: …Não nos parece possa ser equiparado ao telefonista o empregado que alterna essas funções com as de recepcionista, pois a jornada reduzida se justifica quando o trabalho em telefonia é contínuo capaz de lesar a saúde do trabalhador. Esta é a orientação que prevalece no C. TST (…). Há, entretanto, quem divirja dessa opinião e autorize a incidência do art. 227 da CLT, ainda que os telefonistas acumulem as funções, ao argumento de que o limite de tempo fixado para a função penosa deve prevalecer; outros julgados sugerem a aplicação da norma de forma proporcional ao tempo gasto na execução da atividade de telefonia. Operadores de telemarketing A jurisprudência majoritária do TST excluiu do campo de aplicação dos artigos 227 a 231 do TST os trabalhadores em telemarketing: 273 – “Telemarketing”. Operadores. Art. 227 da CLT. Inaplicável. A jornada reduzida de que trata o art. 227 da CLT não é aplicável, por analogia, ao operador de televendas, que não exerce suas atividades exclusivamente como telefonista, pois, naquela função, não opera mesa de transmissão, fazendo uso apenas dos telefones comuns para atender e fazer as ligações exigidas no exercício da função. O mesmo se diz para o trabalhador em Telex, atualmente, diga-se, atividade rara: 213 – Telex. Operadores. Art. 227 da CLT. Inaplicável. (Inserida em 08.11.2000) O operador de telex de empresa, cuja atividade econômica não se identifica com qualquer uma das previstas no art. 227 da CLT, não se beneficia de jornada reduzida. Fonte: www.juslaboral.net Dia da Telefonista 24 de Junho 1878: Surge a profissão de telefonista A primeira central telefônica do mundo entrou em funcionamento no dia 25 de janeiro de 1878, em Connecticut, nos Estados Unidos. Central ajudou a popularizar o uso do telefone. Com a invenção do aparelho de transmissão da voz, no ano de 1876, Alexander Graham Bell obteve um êxito sensacional. Tanta gente queria ter o chamado telefone, que já não eram mais possíveis ligações individuais entre cada aparelho. Necessitava-se de centrais telefônicas para fazer a conexão correta. Quando a primeira central telefônica entrou em funcionamento em Connecticut, eram trabalhadores do sexo masculino que faziam as conexões ao outro lado da linha. Mas, já no final do ano, todos eles foram substituídos por mulheres: surgia então a profissão de telefonista. Também na Alemanha, no ano de 1890, foram contratadas mulheres para o trabalho nas centrais telefônicas, o que se justificou na época da seguinte maneira: “O tom mais alto das cordas vocais femininas é mais compreensível. Além disso, os clientes comportam-se de forma mais amigável ao ouvirem uma voz de mulher ao telefone”. O trabalho das primeiras telefonistas O diretor do Museu da Comunicação em Frankfurt, Helmut Gold, descreve assim o trabalho das primeiras telefonistas: “No painel à frente da telefonista, havia uma tomada para cada aparelho telefônico instalado. Ela recebia o telefonema e perguntava a quem devia chamar. Ela podia conectar qualquer telefone, enfiando o pino na tomada correspondente. Feito isto, avisava a pessoa sobre a chamada e transferia a ligação”. As exigências para a aceitação no emprego eram uma boa formação escolar, fineza de trato e, se possível, conhecimento de idiomas estrangeiros. Além disso, as moças deviam ser jovens e de “boa família”. O seu treinamento era feito pela empresa dos correios, que detinha o monopólio da telefonia na Alemanha, desde os seus primórdios até a década de 90 do século 20. Segundo Helmut Gold, o treinamento não passava de uma explicação sobre o funcionamento dos respectivos aparelhos. Era feita também uma série de testes, sendo os mais importantes os de dicção e locução. Trabalho só para solteiras O estado civil era controlado de maneira rigorosa. “Uma das características especiais do trabalho era que se excluía a possibilidade de casamento. Isso tinha tradição desde os primórdios dos correios”, dizia Gold. A questão estava ligada ao rigoroso conceito previdenciário da época. Se a mulher casasse, tivesse filhos e, posteriormente, ocorresse algo com o marido, então o Estado teria de sustentar toda a família, uma vez que a mulher era funcionária pública. Isto não condizia com os conceitos do serviço público daquela época. Jovem e solteira, a senhorita de voz simpática  eternamente invisível do outro lado da linha telefônica  suscitou muita fantasia entre os clientes do sexo masculino. Por ordem superior, as telefonistas reagiam a todas as propostas de caráter privado com a resposta-padrão: “Está ocupado. Avisarei quando estiver livre”. Mas quando se tratava de um pedido sério, as telefonistas reagiam de forma bem mais amigável. “Podia-se dizer que se pretendia falar com fulano de tal e não se sabia o número. A telefonista buscava o número e fazia a ligação. Ou era possível também chamar para perguntar a hora certa. As telefonistas tinham um grande relógio à frente e davam a informação.” Salário como o das secretárias Helmut Gold, o diretor do Museu da Comunicação, sabe também quanto ganhavam as telefonistas: “Era o mesmo que em outras profissões, como secretária ou estenotipista. A telefonista recebia um salário mais ou menos igual ao das outras colegas. Não era um salário com o qual se pudesse sustentar uma família e nem era o sentido dele. A remuneração deveria ser suficiente para sustentar as moças solteiras. E, para isto, era suficiente”. O emprego era cobiçado. No final do século 19, só existiam algumas centenas de telefones nas grandes metrópoles alemãs. Mas o número aumentou rapidamente para dezenas de milhares. E a quantidade de telefonistas aumentou na mesma proporção. Em 1897, existiam cerca de 4 mil telefonistas na Alemanha. Dez anos depois, já eram mais de 16 mil. A era das telefonistas terminou com a invenção do telefone de discagem direta e ligação automática. A partir de 1966, as telefonistas alemãs passaram a cuidar exclusivamente de serviços especiais, por exemplo, o de auxílio à lista. Fonte: www.dw-world.de Dia da Telefonista 24 de Junho RECEPCIONISTA / TELEFONISTA Aprenda uma nova Profissão! Recepcionar visitantes, atender telefonemas, efetuar chamadas telefônicas. Quais são os outros nomes da profissão de Recepcionista / Telefonista? Atendente Telefonista Quais são as tarefas e responsabilidades da profissão de Recepcionista / Telefonista? Recepcionar / controlar visitantes. Encaminhar visitantes para os funcionários da empresa. Responder perguntas gerais sobre a empresa ou direcionar as perguntas para outros funcionários qualificados a responder. Enviar e receber correspondências ou produtos. Processar a correspondência recebida (pacotes, telegramas, faxes e mensagens), organizá-los e distribuir para o destinatário. Executar arquivamento de documentos. Executar trabalhos de digitação (algumas empresas exigem um mínimo de 45 palavras/minuto). Organizar viagens. Marcar reuniões. Controlar as chaves. Registrar informações. Utilizar o computador e impressoras da recepção. Utilizar pagers, intercomunicadores, rádios e sistema de alto-falantes. Utilizar a máquina copiadora. Utilizar o fax. Manter atualizado os livros de registros de correspondência e registro de fax. Telefonista – Efetuar telefonemas, atender telefone e transferir chamadas telefônicas. Ajudar visitantes a fazer ligações internacionais. Anotar recados de visitantes ou de chamadas telefônicas e enviá-los para os funcionários. Saber usar o correio de voz. Saber agendar e fazer reuniões por telefone (conference calls). Manter em ordem e limpo o local da PABX. Registrar diariamente as ligações telefônicas nacionais e internacionais realizadas. Processar o débito das ligações telefônicas. Reportar falhas do equipamento telefônico. Conhecer os aspectos legais da profissão. Atuar com ética no exercício da função: imagem profissional, imagem da empresa, sigilo profissional, relacionamento com colegas e superiores. Conhecer a tarifação dos serviços telefônicos. Saber utilizar os serviços das empresas concessionárias de atendimento público (informações, consertos, auxílio de telefonistas, etc) Quais são os requisitos para ser uma Recepcionista / Telefonista? Habilidades Necessárias Boa comunicação oral. Boa memória. Habilidade em digitar. Leitura bem fluente. Fluência em língua estrangeira é recomendável. Conhecimentos Necessários Algumas empresas requerem 2o. Grau completo. Saber operar mesas telefônicas (PABX). Conhecer os cargos da empresa e suas responsabilidades. Conhecer a organização da empresa. Conhecer os procedimentos de emergência. Qualidades Pessoais Cordial. Paciente. Prestativa. Saber ouvir. Saber trabalhar sob pressão. Boa comunicação verbal. Coordenação Motora. Capacidade de memorização. Sociabilidade. Estabilidade emocional. Responsabilidade. Educada ao telefone. Requisitos Físicos Voz clara e agradável, boa audição e boa aparência. Trabalho bastante repetitivo. Em algumas empresas existe stress causado por forte supervisão, por computador e por supervisão pessoal. Necessitam aprovação da supervisão para ausentar-se do posto de trabalho. Requer esforço físico de estar sentado / parado por longos períodos de tempo. Como iniciar na profissão de Recepcionista / Telefonista? Segundo grau. Cursos de digitação. Cursos de Recepcionista / Telefonista ou auxiliar de escritório. Experiência em serviços que envolvam muitos contatos com pessoas, digitação de textos e outros serviços de escritório. Como é o local de trabalho da Recepcionista / Telefonista? Setenta e cinco por cento trabalham como telefonista em hotéis, hospitais, clínicas, comércio, escritórios de empresas, etc. O restante trabalha nas companhias telefônicas. Normalmente não viajam. Utilizam telefones, mesas telefônicas, computadores, copiadoras e faxes. Interagem com muitas pessoas como: clientes, funcionários, gerentes, visitantes, etc. Muitas telefonistas / recepcionistas trabalham usando computadores, em locais bem iluminados, com ar condicionado, etc. Entretanto, se o local não tiver tido um bom projeto a Recepcionista / Telefonista poderá experimentar desconforto visual e dores nas costas. Trabalham nas horas normais das empresas. Entretanto, em hotéis, hospitais e outros locais trabalham em turnos (fins de semana, feriados, noite, dia, etc). Qual é o futuro da profissão de Recepcionista / Telefonista? Fatores positivos Muitas empresas necessitam do toque humano e da habilidade na recepção da empresa. Áreas de turismo e hotéis são de grande utilização e valorização de recepcionistas, principalmente devido ao valor atribuído à habilidade de saber relacionar-se com pessoas. Embora a maior parte dos telefones possa ser discado diretamente, ainda existem números que requerem o auxílio de uma telefonista. A fusão das atividades da telefonista e de recepcionista é um fator positivo, pois as novas telefonistas/recepcionistas devem enriquecer seu trabalho diário executando serviços de secretária, auxiliar de escritório, etc. Isto capacita as mesmas a aspirar promoções para outras áreas da empresa. As telefonistas/recepcionistas mais experientes devem saber usar mesas telefônicas, correio de voz, sistemas de arquivamento, internet, e-mail e excelente rapidez na digitação de textos. Fatores negativos O emprego de telefonistas em companhias telefônicas deve diminuir bastante nos próximos anos devido à automação. Fonte: www.institutodenver.com.br Dia da Telefonista 24 de Junho Com a invenção do telefone por Alexandre Graham Bell em 1876, o que até então parecia impossível aconteceu: falar com pessoas que estavam consideravelmente distantes umas das outras. É claro que no início o aparelho era um luxo para poucos, mas com o passar do tempo, tornou-se popular e fundamental para encurtar distâncias entre as pessoas e resolver problemas pessoais e profissionais. Dessa necessidade surge uma nova e importante categoria profissional: a telefonista. No começo tudo era bem diferente: só se conseguia uma ligação através da telefonista. Elas intermediavam todas as ligações e, como havia poucos assinantes, as telefonistas conheciam todos os usuários, que tinham um atendimento realmente personalizado! Com o passar do tempo e com a evolução dos sistemas de telefonia, as características dessa profissão sofreu modificações, mas continua sendo essencial para as empresas que querem atender bem seus clientes. A primeira vez que se comemorou o Dia da Telefonista foi em 29 de junho de 1956 e a partir daí essas profissionais nunca foram esquecidas.