# Dia do Operador de Telemarketing - 04 de julho

# Resultado de imagem para Operador de Telemarketing

São Paulo, julho de 2007  Comemora-se hoje, 04 de julho, o dia do Operador de Telemarketing, profissional que atua principalmente em SACs (Serviços de Atendimento ao Cliente). Estão incluídos nessa comemoração os agentes de atendimento, que trabalham no setor de relacionamento com clientes e consumidores. Este segmento vai além dos SACs e envolve os call centers, contact centers, help desks e as ações de telemarketing. De acordo com a Abrarec (Associação Brasileira das Relações Empresa-Cliente) e a E-Consulting, que realizaram uma pesquisa sobre o mercado de relacionamento com o cliente, o setor é hoje o que mais contrata, sendo que de cada quatro vagas geradas pela iniciativa privada, uma delas ocupada por agentes de atendimento. Ao considerarmos profissionais que atuam direta ou indiretamente em canais de relacionamento, tais como os fabricantes de hardware, software, integradores, consultorias e treinamento, o índice chega a um milhão de pessoas no setor, explica o presidente da Abrarec, Roberto Meir. A cada ano, 35% desse total correspondem às novas vagas que surgem nas centrais de atendimento. Em 2006 , o setor registrou um crescimento de mais 20%, quando comparado com o mesmo período do ano anterior, movimentando cerca de R$ 5,8 bilhões. Os jovens que buscam oportunidades nas centrais de relacionamento, não apenas conseguem um emprego, como também têm acesso à informática, aprendem técnicas de relacionamento com o cliente e marketing e aprimoram a dicção. Isso sem contar na flexibilidade de horário, já que na maioria dos casos o turno é de apenas seis horas diárias, exemplifica Meir. Outro dado apontado pelo estudo é quanto à escolaridade desses profissionais: 84% possuem 2º grau completo e 16%, superior completo ou incompleto. Em média, as equipes de atendentes e operadores têm idade em torno de 23 e 25 anos, variando ainda de 18 a 29 anos, com a predominância de mulheres. A justificativa para isso seria o horário flexível, a paciência para ouvir com maior atenção os variados casos, e por último, a prontidão em resolvê-los satisfatoriamente num curto espaço de tempo Os setores Financeiros e de Telecomunicações, são os que mais contratam os serviços de atendimento no Brasil, com 56% da demanda. Em seguida, estão Varejo, Serviços e Comércio, com 11%; Governo, com 9%; e os demais segmentos com 34%. Sobre a ABRAREC A Associação Brasileira das Relações Empresa-Cliente (ABRAREC) foi criada no Dia Internacional do Consumidor, em 15 de março de 2003, por profissionais de destaque nas áreas de relacionamento entre empresas e clientes , incluindo, também, setores de Marketing de Relacionamento, Marketing Direto, Call Center, Serviços Telemarketing, Database Marketing, Serviço de Atendimento ao Consumidor, Atendimento ao Cliente, Comércio Eletrônico, Gerenciamento de Relacionamento com o Cliente (CRM) e Vendas. A ABRAREC é uma entidade sem fins lucrativos, que tem como objetivo divulgar a cultura, gestão e tecnologia do relacionamento entre empresas, clientes e consumidores, além de aprimorar a capacitação profissional e certificar a excelência em relacionamento. Informações para Imprensa: DFREIRE Comunicação e Negócios Tatiana Ferrador e Patrícia Toddai Tel: (11) 5505-8922 tatiana@dfreire.com.br e patricia@dfreire.com.br