

CANAL SINAPEL

ANO 6 – Nº 27 – ABRIL/2001

ÓRGÃO OFICIAL DE DIVULGAÇÃO DO SINDICATO NACIONAL DO COMÉRCIO ATACADISTA DE PAPEL E PAPELÃO

Curso *Telemarketing*



Com a participação de 29 profissionais de diversas empresas, dentre as quais Indiana, Rilisa, Branac, CMB e A Fornecedora Nacional, foi realizado, de 19 a 30 de março, o curso sobre o tema "Telemarketing".

Promovido pelo Sindicato e ministrado pelo Senac, esse treinamento compreendeu não só aspectos relacionados às técnicas de atendimento e vendas por

telefone, mas, também, foram expostos assuntos diretamente relacionados à fabricação e uso do papel, com palestras ministradas por Paulo Alcino Giuliani Sodré, André Bueno de Marco e José Roberto Baldini, da Cia. Suzano de Papel e Celulose e Antonio Luiz Goulart Gonçalves, da Bahia Sul Celulose S/A.

Nas páginas centrais, a opinião de alguns dos participantes sobre o curso.

Editorial

Cumprindo o proposto no programa de metas para 2001, a Diretoria do SINAPEL realizou, em março, o primeiro curso de "Telemarketing". Como se esperava, contou com o apoio maciço dos Associados. Ministrado pelo SENAC, atingiu em cheio as expectativas dos participantes, que se surpreenderam com a competência e a capacidade didática dos expositores.

Também, excelentes palestras sobre fabricao e tipos de papel foram dadas por representantes de empresas. Nelas, procurou-se dar especial destaque a assuntos relacionados a d vidas suscitadas pelos participantes em cuidadosa avaliao realizada no início do curso.

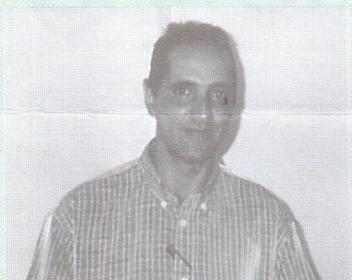
Em virtude dos bons resultados colhidos, a Diretoria dará continuidade a esse trabalho, incluindo cursos do interesse do pessoal de crédito e dos titulares das empresas.

VAS

O que é *Telemarketing* -



Telma Fogaroli (Indiana)



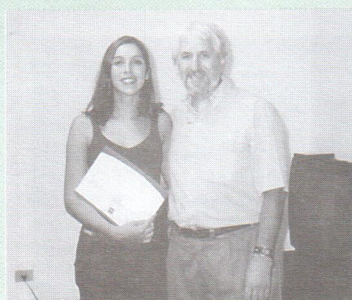
Cláudio Bezerra (A Fornecedora Nacional)



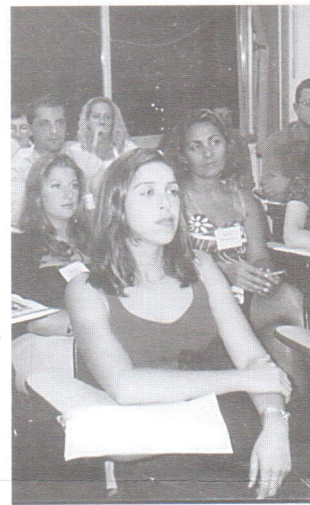
Patrícia Gallo (Rilisa)



Andréa Ferrari (Branac)



Ao final do curso, alunos recebem certificado de participação



Identificar o que é fundamental para o excelente desempenho em *telemarketing* é um verdadeiro desafio. Alguns conceitos, contudo, são essenciais, tais como: todo o profissional tem interesse em aprender o máximo sobre o seu produto; clareza e objetividade fazem parte da argumentação; a voz é muito mais que um som. Esses foram alguns dos aspectos analisados durante o curso.

Como profissionais que atuam por meio de contato telefônico, poucos são aqueles que conhecem pessoalmente operadores de outras empresas. Telma Cristina Costa Fogaroli, da Indiana Comércio de Papéis, ressaltou que o curso foi oportuno para estabelecer esse contato. "Mesmo que sejamos concorrentes, esse contato é positivo em vários aspectos, inclusive para a análise das condições atuais de mercado", disse ela observando também que a complementação do programa com informações técnicas sobre papel foi muito interessante.

Cláudio Antonio Soares Bezerra, de A Fornecedora Nacional de Papéis, conside-

rou o curso produtivo e manifestou o desejo de que fosse mais extenso, abrindo possibilidade para maior reflexão sobre os temas mais motivadores. Ressaltou os pontos diretamente relacionados à comunicação como fundamentais ao êxito da venda, afirmando: "Muitas vezes temos a prática, mas não temos a teoria." A dinâmica de apresentação também agradou: "exemplos práticos, da forma como foram apresentados, facilitam nosso entendimento", disse ele.

Patrícia de Almeida Tamani Gallo, da Rilisa Trading, considerou o curso proveitoso em todos os aspectos. Ressaltou, por exemplo, a abordagem de técnicas que permitem identificar o perfil do cliente, o enfoque sobre fabricação de papel, cartão e suas aplicações. "Há profissionais que desconhecem ou conhecem superficialmente esses processos. Maior domínio do assunto é muito bom para o nosso trabalho", afirmou.

Mas não foram somente operadores de *telemarketing* que participaram do curso. Andréa Ferrari, da Branac, é vendedora ex-

ter
de
sa
to
na
ce
te
co
pe
vo
cli

A
ca
vir
se
cu
O
ta
te
ca
qu
te
as
ra



Dinâmica de Grupo

Técnica interage com a realidade e integra alunos, facilitando a compreensão dos conceitos apresentados

Muito mais que um alô

Bolsa de Empregos

UMA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DO SINAPEL

Para anunciar nesta seção, o Associado do SINAPEL não terá qualquer despesa; precisará apenas comunicar-se com a Secretaria do Sindicato.

ÁREA JURÍDICA

Advogada e professora de Direito Civil. Exerce a profissão na área cível, administrativa e empresarial. Autora de "Vademecum das Sucessões" e "Vademecum do Direito de Família", com várias edições.

Para organizar Departamento Jurídico e/ou prestar serviços profissionais. Márcia Cristina Ananias Neves – OAB/SP 122.872 - Tel.: (0xx11) 3898-2534 – Telefax: (0xx11) 3062-6503 ou c/ Deise, na secretaria do Sinapel.

COMERCIAL/VENDAS

Atuou na área de vendas e gerência da produção, tem experiência em *telemarketing* (gerenciamento de vendas) e conhecimentos relativos a beneficiamento de papéis (corte, escolha, empacotamento e rebobinamento). Essas algumas das qualificações desse profissional, que tem curso de 2º grau e busca recolocação na área comercial/vendas.

ÁREA ADMINISTRATIVA/ CRÉDITO E COBRANÇA

Em busca de oportunidade para desenvolvimento de carreira, coloca-se à disposição de empresas interessadas profissional com Curso de Secretária Executiva pela Universidade São Judas Tadeu. Domínio de informática, experiência nas funções de assistente de crédito e cobrança, escriturária, caixa, telefonista e auxiliar de escritório.

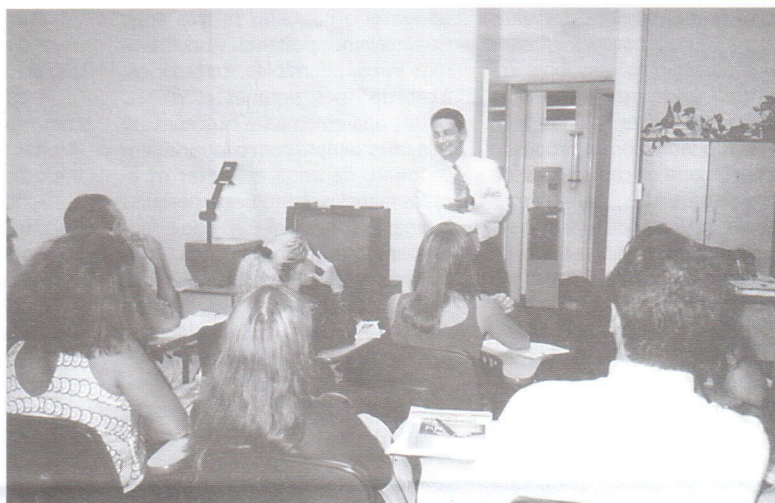
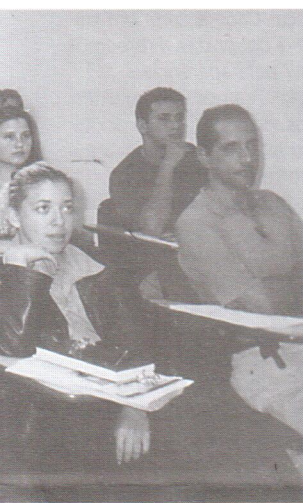
ÁREA ADMINISTRATIVA

Profissional com formação em nível de 2º grau, Curso Técnico de Processamento de Dados, Contabilidade, Secretariado e *Telemarketing*. Atuou em várias funções na Área Administrativa.

ÁREA COMERCIAL OU MARKETING

Profissional cursando o 4º ano de Administração de Empresas com ênfase em *Marketing*. Conhecimentos de informática, inglês intermediário e espanhol básico. Estagiou em Departamentos Comerciais de empresas de diversos setores. Busca oportunidade para atuar em área pertinente à sua formação.

As empresas interessadas em outros pormenores sobre o currículo dos profissionais apresentados nos classificados devem entrar em contato c/ Deise, na secretaria do SINAPEL.



na e considerou uma boa oportunidade de aprimoramento profissional. Ela res-ou que técnicas relativas ao atendimento ao cliente podem ser aplicadas também na venda direta. "O entendimento de conceitos relacionados à neurolingüística é interessante para o nosso trabalho, assim como as técnicas que permitem identificar o perfil do cliente. Seria oportuno um curso desenvolvido para o vendedor externo", concluiu ela.

VOZ

Por meio da voz podemos nos comunicar com outras pessoas. Ela passa ao ouvinte uma série de informações, tais como sexo, idade, características físicas, sócio-culturais e emoções. Certamente por isso o enfoque sobre fonoaudiologia foi atenciosamente acompanhado pelos participantes. Patrícia Gallo lembrou as características que determinam a qualidade da voz: a respiração, desde a simples ingestão frequente de água, exercícios práticos para relaxar as cordas vocais e fortalecer a musculatura até as condições de temperatura

ambiental, assim como o ruído externo, que pode causar estresse.

Neurolingüística foi outro assunto que os participantes consideraram muito importante. Telma Fogaroli observou que, com base na identificação de canais de sintonia (visual, auditivo e sinestésico), o profissional pode colocar em prática um relacionamento mais favorável à negociação com o cliente.





GOTAS DE VERNÁCULO (IX)

Aganemê

Nossa língua mãe ou língua matriz é o latim. Dela, o português originou-se lenta e progressivamente e é falado pelos povos do Brasil, Portugal, Angola, Cabo Verde, Moçambique, São Tomé e Príncipe, Guiné-Bissau e Timor Leste. Sob a forma de dialetos crioulos, na Ásia: Damaç (antigo Damão), Diu, Goa, Java, Macau, Malaca e Sri Lanka (antigo Ceilão). Evidentemente, o português desses povos apresenta diferenças fonéticas, morfológicas e sintáticas.

Outros idiomas neolatinos como o nosso, isto é, originados do latim: romeno, dalmático, provençal, galego, sardo, espanhol, francês e italiano. O romeno é a língua oficial da Romênia e estende-se por algumas regiões da Iugoslávia e Rússia; o dalmático extinguiu-se, deixando vestígios em nomes próprios de lugares (topônimos); o provençal sobrevive em certas regiões da França; o galego é falado em parte da Espanha e ao norte de Portugal; o sardo é corrente na Sardenha (Itália).

Entretanto, convém ressaltar que a maioria sustenta que as línguas novilatinas, como o português, **não procedem do latim**, mas são o **latim em seus aspectos atuais**. No entender deles, jamais houve uma ruptura, uma solução de continuidade entre o latim e as línguas neolatinas. O nosso idioma nada mais seria que o **latim transformado**.

Hoje, lembramo-nos do latim, no vasculho de assunto para "Gotas de Vernáculo", animados pela intenção

de iniciar o milênio e os primeiros passos de 2001, longe dos estreitos limites e do estilo convencional impostos pela árida matéria versada habitualmente nestas colunas. Mas o que tem o latim com o propósito de se quebrarem as convenções, de sermos diferentes, alegres e desinibidos no limiar de um novo século? Tem muito, como se verá.

Os dias festivos de fim de ano sempre trazem lembranças de tempos perdidos nas brumas do passado distante. Períodos saudosos em que roçagávamos os fundilhos nos bancos ginasianos e éramos instruídos por severos irmãos maristas, excelentes mestres mas, muitas vezes, intolerantes, exagerados e furibundos nas ameaças com o fogo do inferno diante das faltas mais irrelevantes. Intimidações, diga-se de passagem, que não nos comoviam, não nos amedrontavam nem nos corrigiam.

A geração estudantil daqueles tempos, sob certos aspectos, não diferia muito da atual. Irreverente, contestatária, impertinente e inconveniente, não desprezava ocasião para provocar os mestres quando oportunidade se lhe oferecia para isso. Se o ensejo não surgia, era ele procurado, buscado com afinco e empenho, ciscado aqui e ali para agastar e encolerizar os maristas, criando-lhes situações propícias para mais ameaças inúteis com o fogo do inferno dantesco.

Entre as diversas opções para exasperar, irar, enfrentar e contestar, elegíamos o latim, de ensino

obrigatório naquelas priscas eras. Queimávamos pestanas, vasculhámos livros, alfarrábios, cartapácios, à cata de frases, algumas fesceninas, outras aparentemente obscenas ou não, mas sempre com o intransigente intuito de irritar e futricar os irmãos maristas. Fruto dessa pesquisa insana, as frases iam surgindo e sendo transcritas em papeluchos sorrateiramente distribuídos no colégio e, muitas vezes, repetidas no quadronegro. Recordamo-nos de algumas:

– **"Tua neta, Maria, rosa."**

Por troça: *Tua neta Maria Rosa.*

Tradução: Teus vestidos estão rotos, Maria.

– **"Cor, quo vado?"**

Por troça: *Corcovado.*

Tradução: Coração, para onde vou?

– **"Maria, tu comes cara, quo is?"**

Por troça: *Maria, tu comes cara?*

Tradução: Maria, querida companheira, para onde vais?

– **"Mater tua mala burra est."**

Por troça: *Tua mãe é uma burra má.*

Tradução: Tua mãe come maçãs maduras.

– **"Homo est animal bipes sine pennis."**

Por troça: *O homem é animal bípede sem pênis.*

Tradução: O homem é um animal bípede sem penas.

– **"Sine pennis, volare."**

Por troça: *Voar sem pênis.*

Tradução: Voar sem penas.

– **"Eamus ad montem cum porribus nostris fodere putea."**

Por troça: *Cabe a cada um traduzir ao seu bel-prazer. Preferimos não concluir pela aparência...*

Tradução: Vamos aos montes, com nossos escravos, cavar poços. (Muitas são as divergências sobre a tradução correta da frase.)

– **"Da mihi tua buceta dicta Baccho."**

Por troça: *Dá-me tua boceta (caixinha) de tabaco.*

Tradução: Dá-me tuas pastagens dedicadas a Baco.

Muitas e muitas outras frases tinham curso galhofo nos tempos idos e vividos nas salas de aula sob a férula dos professores. Infelizmente, essas outras frases, quicá mais "pecaminosas", diluíram-se, esgarçaram-se na memória, talvez por pudor cerebral dos nossos neurônios, em respeitosa homenagem póstuma aos mestres que, há muito, se foram deste "vale de lágrimas". Amém.

OBS.: Recentemente, relendo "Gotas de Vernáculo", deparamos com erros imperdoáveis, que escaparam à revisão. Entre eles, dois nos incomodaram bastante: **malssinada** (Canal Sinapel nº 24) com dois esses quando tem apenas um; **a miúde**, ao invés da forma correta **amiúde** (Edição nº 26). A propósito, permitimo-nos lembrar Rui Barbosa que, certa vez, escusando-se dos seus equívocos, asseverou que o autor de um escrito, na revisão, lê não o que lhe está diante dos olhos, mas aquilo que supõe ter escrito.

Expediente

CANAL SINAPEL - Publicação mensal do Sindicato Nacional do Comércio Atacadista de Papel e Papelão - Presidente: Vicente Amato Sobrinho - Jornalista Responsável: Gracia Martin - Reg. Prof. 14.051 (Fone: 11 - 6424-2419) - Produção, Arte, Fotolito e Impressão: De Sá Copiadora Ltda. (Fone: 11 232-1858) - Redação: Pça. Sílvio Romero, 132 - 7º and. - cj. 72 - Fone: 11 - 6941-7431 - e-mail: sinapel@netpoint.com.br - São Paulo - SP.

CANAL SINAPEL

Praça Sílvio Romero, 132 - 7º and. - cj. 72
CEP 03323-000 - São Paulo - SP.

IMPRESSO