

O que está mudando nos Call centers e Telemarketings

Há alguns dias o Ministério da Justiça determinou que o tempo de espera em call centers não pode mais passar de 1 minuto. Excelente decisão, afinal, é difícil encontrar alguém satisfeito com os atendimentos telefônicos das empresas que atuam no país.

Quem procura informações ou faz solicitações nos serviços de atendimento ao consumidor (SACs) costuma desperdiçar um bom tempo à espera de um atendente.

Tão irritante quanto a demora dos call centers é a perseguição implacável das centrais de telemarketing, com chamadas muitas vezes insistentes, repetidas e inoportunas.



As duas atividades, porém, sustentam centenas de milhares de empregos e são fundamentais para o funcionamento de muitas companhias. A solução encontrada pelas autoridades foi a aprovação de novas regras para o setor.

Nesta série especial de artigos, produzida pela seção Perguntas & Respostas da Veja Online, você vai saber o que está mudando nesses serviços.

Serão respondidas as perguntas mais frequentes, que são:

1. Quais são as maiores problemas dos call centers e o que vai mudar?
2. Quais são as novas obrigações dos serviços de atendimento ao consumidor?
3. Em quais horários e dias da semana os SACs serão obrigados a funcionar?
4. Como as empresas devem proceder em caso de reclamação dos clientes?
5. O que acontecerá com as empresas que descumprirem as determinações?
6. Além do benefício aos consumidores, qual será o efeito para as companhias?
7. Qual é a situação de outro setor, o de vendas e promoções comerciais por telefone?
8. Quais são as críticas mais freqüentes às empresas da área de telemarketing?
9. Já existe algum projeto para regulamentar esse tipo de atividade no Brasil?
10. Qual será a punição para as empresas que desrespeitarem a lei paulista?
11. O que dizem as companhias do setor de telemarketing sobre a nova lei?

Hoje, no Infoescravo.