

CURSO DE TELEMENSAGENS

Sucesso com Telemensagens

Do Iniciante ao Profissional



2ª Edição Revisada / 2008

Coordenação e Projeto: AS2 Sistemas (Aristeu Sales / Alexandre Sales)

www.as2.com.br

1. Administração de Empresas

Direitos Reservados

É expressamente proibida a reprodução de qualquer parte desta obra sem autorização expressa dos autores (Lei nº 5.998, de 14/12/1973).

CURSO DE TELEMENSAGENS

Aprenda a *Ganhar Dinheiro* com Telemensagens.
Uma ótima oportunidade de *Iniciar um Negócio* e ter uma *Renda Extra*.

www.as2.com.br

© AS2 Sistemas

programas@arquivodigital.net / arquivodigital.net@gmail.com

Índice

CAPÍTULO	PÁGINA
1 - INFORMAÇÕES BÁSICAS	04
<ul style="list-style-type: none">• Introdução• A História das Telemensagens• As Vantagens de se Abrir uma Agência de Telemensagens• Abrindo uma Empresa de Telemensagens• O Investimento Necessário• As Vantagens de Utilizar o Serviço de Telemensagens• O Segredo do Sucesso• Conceitos:<ul style="list-style-type: none">- O que é Telemensagem- Agência de Telemensagens- Usuário do serviço de Telemensagem- Telemensagens Informatizada- Programas e arquivos de áudio- Trabalhando com Sentimentos.	
2 - MONTANDO A AGÊNCIA	10
<ul style="list-style-type: none">• O Local de Funcionamento• A Escolha do Nome da Agência• A Linha Telefônica• Aparelho Transmissor de Mensagens<ul style="list-style-type: none">- Aparelhos de Telefone- Adaptadores para Computador• Identificador de Chamadas (Bina)• Aparelho de Som / Reprodutor de CDs• Equipamentos de Informática<ul style="list-style-type: none">- Computadores: Desktop e Notebook- Sistema Operacional- Kit Multimídia- Gravador de DVD e CD- Impressoras- Fones de ouvido- Mídias de armazenamento- Modems e Roteadores• CDs e DVDs de Mensagens• Kit para Montagem de Agência de Telemensagens• Instalação e Operação do Kit para Telemensagens• Fornecedores de Produtos e Aparelhos para Telemensagens• Horário de Funcionamento	

CAPÍTULO	PÁGINA
3 - ROTINAS DE TRABALHO	26
<ul style="list-style-type: none"> • Como Funciona a Agência de Telemensagens • O Atendimento • O Envio da Mensagem • Datas Comemorativas • Agenda de Datas e Serviços, Cadastro de Clientes e Catálogo de Mensagens • Os Diversos Tipos de Mensagens 	
4 - ESTRATÉGIAS DE MARKETING	37
<ul style="list-style-type: none"> • Como Conquistar os Clientes • Como Fidelizar o Cliente • Divulgação / Propaganda • Frases Prontas 	
5 - PREÇOS E FORMAS DE COBRANÇA	44
<ul style="list-style-type: none"> • Tipos de Serviços (Mensagens Fonadas) • Como Calcular o Preço do Serviço • Os Sistemas de Cobrança • O Vale Mensagem 	
6 - OUTROS PRODUTOS E SERVIÇOS	47
<ul style="list-style-type: none"> • Formas de Aumentar o Faturamento • Produtos e Serviços: <ul style="list-style-type: none"> - DVD / CD Mensagem - DVDs e CDs Personalizados - Carta Mensagem / Mensagem Escrita / TeleCarta - Cestas - Flores - Mensagem ao Vivo - Transmissão à Viva-voz - Gravação da Voz no Final da Mensagem - Gravação da Reação - Escolha do Fundo Musical - Serenatas - Caixa de Bombons - ChocoMensagem • Como Gravar DVDs e CDs 	
CAPÍTULO 7 - DICAS DIVERSAS	53
<ul style="list-style-type: none"> • Dicas Importantes para Telemensagens • Dicas de Sucesso nos Negócios (Para Qualquer Atividade) 	
APÊNDICE A	55
<ul style="list-style-type: none"> • Programas para Automação de Agências de Telemensagens: <ul style="list-style-type: none"> - Telemensagens 5 - Clientes e Serviços - Kit Card - Cartão Mensagem - Módulo: Telemensagens Escritas 	
APÊNDICE B	57
<ul style="list-style-type: none"> • Convertendo CDs de áudio para MP3 	

CAPÍTULO 1: INFORMAÇÕES BÁSICAS

INTRODUÇÃO

Esta apostila destina-se a ensinar os procedimentos necessários para a instalação e funcionamento de uma Agência de Telemensagens.

Estas informações serão de bastante utilidade para quem está iniciando um novo negócio e não conhece o produto com o qual vai trabalhar ou para quem já atua no ramo e não teve uma formação ou treinamento adequados necessários para alcançar a lucratividade desejada e a independência financeira.

Diversas técnicas de trabalho serão abordadas, desde a montagem e operação do equipamento, as formas de atendimento e cobrança até estratégias de marketing para o sucesso da agência.

Serão apresentadas também diversas dicas, exemplos e informações sobre o funcionamento de uma agência *informatizada* utilizando a versão mais atual do programa *Telemensagens Clientes e Serviços*. No *Apêndice A* você encontrará detalhes dos nossos programas para automação de Agências de Telemensagens.

A HISTÓRIA DAS TELEMENSAGENS

Não há um registro histórico verdadeiro do início das Telemensagens. Possivelmente este empreendimento foi iniciado no Brasil devido as suas características: uma forma barata e criativa de presentear ou homenagear uma pessoa. Muitas agências afirmam terem sido as pioneiras no ramo, dando o crédito da criação a locutores de rádio que iniciaram a atividade como passatempo e depois a profissionalizaram.

Pesquisando na Internet você poderá verificar algumas semelhanças na história de agências de telemensagens que estão há mais tempo no ramo. No início o serviço não era profissional e utilizava-se fitas K-7 e a transmissão por telefone - com aparelhos caros e linhas de transmissão precárias - era de péssima qualidade. Com o passar do tempo a oferta de aparelhos e linhas de telefone aumentou e o CD substituiu a fita K-7. Atualmente os CDs estão sendo substituídos pelos DVDs e arquivos de áudio digital para computadores como o MP3 e WMA.

Hoje existem diversos estúdios especialistas em produzir suas próprias mensagens com profissionais experientes e diversas empresas fornecedoras de produtos para telemensagens que disponibilizam vários modelos de aparelhos e milhares de temas de mensagens.

AS VANTAGENS DE SE ABRIR UMA AGÊNCIA DE TELEMENSAGENS

Iniciar uma Agência de Telemensagens - como qualquer outro negócio - é um trabalho que vai exigir muita dedicação, propaganda, material e equipamentos de qualidade, tempo disponível e muito carinho até conseguir obter resultados compensadores.

Basicamente, este serviço recebe chamadas telefônicas de pessoas solicitando o envio de mensagens e envia a telemensagem no horário determinado pelo cliente. Após a transmissão da telemensagem, é preciso dizer quem ofereceu a homenagem. O funcionário deve ser bastante cortês com o destinatário. A Telemensagens é um dos negócios mais vantajosos conforme listamos:

1 - Qualquer pessoa pode ter uma agência de telemensagem desde que tenha uma linha telefônica acessível e equipamentos adequados.

2 - Você trabalha por conta própria e o atendimento pode ser feito por seu filho, filha, esposa, marido ou outro parente que, além de desenvolver técnicas de atendimento ao público, trabalhará em casa e ajudará de forma significativa no orçamento da família.

3 - Requer um investimento baixo, um treinamento simples e tem um retorno favorável e imediato dependendo das condições da telemensagem. Pode, as vezes, ser faturado em um só dia ou data comemorativa.

4 - É uma atividade bem agradável, muito simples e fácil de realizar. Pode ser iniciada somente com um atendente.

5 - É rápido e fácil de montar pois utiliza apenas um telefone adaptado e um computador multimídia com placa de som e fax-modem.

6 - Não necessita de um ponto comercial para se estabelecer. Você transforma um cômodo do seu escritório, loja ou da própria residência na Agência de Telemensagens.

7 - Por ser uma prestação de serviços não é necessário possuir uma firma registrada, economizando com funcionários, encargos trabalhistas, abertura de firma, contadores. Dependendo do investimento que for fazer é recomendado o registro de firma. O item *Abrindo uma Empresa de Telemensagens* traz informações sobre o registro de empresas de telemensagens. É recomendado uma análise de mercado e a procura de entidades como o SEBRAE para investir e iniciar um empreendimento de maior porte.

8 - É um negócio em que vem crescendo muito nos últimos tempos e que requer somente criatividade e atenção para obter sucesso.

ABRINDO UMA EMPRESA DE TELEMENSAGENS

Por ser uma prestação de serviços não é necessário possuir uma firma registrada mas dependendo do tamanho do investimento é recomendado o registro de firma.

Escolher o tipo de atividade e abrir uma empresa é apenas o começo de um longo processo. Antes de se lançar no mercado como empresário é necessário saber quais são as OPORTUNIDADES e quais são os RISCOS que a atividade escolhida oferece.

O SEBRAE - Serviço Brasileiro de Apoio a Micro e Pequenas Empresas - orienta e capacita os empreendedores no desenvolvimento de seus negócios. Acesse www.sebrae.com.br para obter mais informações e a localização do posto de atendimento do SEBRAE em sua Cidade/Estado.

Por enquanto não existe legislação específica regulamentando a atividade de prestação de serviços de telemensagem. O empreendimento está dispensado de obter registro ou autorização de funcionamento em órgãos fiscalizadores específicos de atividades regulamentadas, bastando as inscrições exigíveis das sociedades empresárias em geral.

A pessoa jurídica também não está sujeita à responsabilidade técnica, ou seja, não se exige do empreendimento a manutenção, em seus quadros, de profissional habilitado junto a órgão ou conselho de classe fiscalizador de profissão regulamentada.

Todavia, recomenda-se ao empreendedor consultar o ECAD (Escritório Central de Arrecadação e Distribuição), a fim de obter informações detalhadas sobre a eventual exigência de direitos autorais para a execução do serviço. O ECAD (www.ecad.org.br) é uma entidade personalizada, sem fins lucrativos, organizada, mantida, dirigida e administrada por associações civis de autores e titulares de direitos conexos.

O INVESTIMENTO NECESSÁRIO

Com um pequeno investimento qualquer pessoa pode ter uma Agência de Telemensagens.

Podem ser encontrados atualmente dois formatos de agências de telemensagens: a Tradicional que utiliza equipamentos de som e a Informatizada que utiliza computadores. Com o advento do uso do computador os modelos tradicionais estão migrando para o formato de agência informatizada pela facilidade de uso e melhoria na qualidade de atendimento.

Para montar uma Agência de Telemensagens é necessário:

- **1 - Uma linha de telefone comum:** comercial ou residencial. Esta linha pode ser utilizada também para uso pessoal mas é recomendável que se utilize uma linha exclusiva.
 - **2 - Um aparelho de telefone adaptado,** com filtro anti-ruídos para computador, para transmitir mensagens fonadas. Com ou sem bina (identificador de chamadas).
 - **3 - Um computador multimídia com os seguintes requisitos:**
 - a) Drive de DVD ou CD. Gravador de DVD é recomendado para que poder expandir a quantidade de serviços oferecidos.
 - b) Placa de som. Atualmente as placas de som são embutidas na placa-mãe do computador (on-board) mas, apesar de apresentarem boa qualidade, é recomendado que se utilize uma placa de som off-board que apresenta qualidade melhor de som.
 - c) Placa de fax-modem
- O equipamento deve apresentar os requisitos mínimos:
- Processador Pentium 3 (Pentium 4 ou Dual-Core/Core2Duo recomendados).
 - 512 de memória RAM (1GB recomendado e 2GB para utilização com o Windows Vista).
 - HD de 80GB (discos com maior capacidade podem armazenar maior quantidade de mensagens agilizando a localização das mesmas e o atendimento) .
- **4 - Mensagens de áudio,** no formato preferencial MP3, com temas variados.
 - **5 - Uma pessoa para fazer a cobrança** (com moto ou bicicleta). Esta pessoa poderá também fazer panfletagem para a agência. Pode se utilizar também outras formas de cobrança como depósitos e transferências bancárias.

Para recebimento através de bancos verifique os serviços oferecidos e opte por possuir conta em mais de um banco dando preferência aos que possuem maior quantidade de agência e locais de atendimento diversificados (como comércios, lotéricas, etc.).

- **6 - Fazer divulgação e propaganda** da agência utilizando os classificados de jornais, revistas e panfletos.
- **7 - Um atendimento de qualidade,** que é fundamental em qualquer negócio.
- **8 - Programa gerenciador** de clientes e pedidos.

O **Telemensagens Clientes e Serviços** é o melhor solução em software na sua categoria para automação de pedidos, envio de mensagens e administração da agência.

Ele traz uma excelente relação custo x benefício para o seu empreendimento, oferecendo os recursos mais modernos para o mercado de telemensagens.

O **Telemensagens Clientes e Serviços** foi especialmente desenvolvido seguindo orientações de diversos clientes que trabalham com telemensagens e atende a todas as necessidades. É um programa de fácil instalação e utilização com arquivo de ajuda e manual explicativos e tira-dúvidas on-line.

Com ao uso do **Telemensagens Clientes e Serviços** você pode aumentar a eficiência dos seus atendimentos e diminuir os custos, possibilitando um melhor resultado financeiro.

AS VANTAGENS DE UTILIZAR O SERVIÇO DE TELEMENSAGENS

- 1 - O cliente pode presentear um amigo, um parente, a pessoa que ama, o patrão ou empregado, o professor, o vizinho pelo seu aniversário, casamento ou formatura... de uma forma barata, bastante original e significativa, sem a necessidade de ir à loja para comprar um presente.
- 2 - A mensagem por telefone irá proporcionar uma grande emoção à pessoa homenageada.
- 3 - Além de emocionar a pessoa que está recebendo a telemensagem é uma opção inteligente para demonstrar sentimentos.

4 - Seja qual for o motivo: aniversário, casamento, amizade, romance, formatura, noivado, conforto, otimismo, etc. sempre haverá na agência de telemensagens uma mensagem com tudo aquilo que o cliente gostaria de dizer.

5 - As mensagens são enviadas rapidamente. O cliente pode, ainda no trabalho, se despedir de um amigo que está viajando naquele dia, tirar sarro do time dele que perdeu ou parabenizar alguém que você só poderá ver no final de semana.

O SEGREDO DO SUCESSO

O principal segredo para obter sucesso neste ramo é apostar na sua criatividade e bom atendimento.

O serviço de telemensagens é grande oportunidade para montar o seu próprio negócio com um investimento muito baixo e uma margem de lucro alta, mesmo com pouca divulgação. Você irá ganhar dinheiro presenteando e emocionando pessoas sem sair de casa.

Nos tempos de crise e desemprego as pessoas passam a buscar alternativas usando sua criatividade. A Agência de Telemensagens é uma alternativa para as pessoas que gostariam de uma ter renda extra ou o seu próprio negócio, e não podem ou não querem trabalhar fora, e não possuem capital para grandes investimentos. Esse é um negócio que pode ser iniciado como complemento para sua renda familiar e em pouco tempo, utilizando-se do seu esforço e criatividade, se transformar em sua principal fonte de renda.

O risco desse tipo de atividade é muito baixo. O sucesso do empreendimento irá depender muito do seu grau de envolvimento. Reserve uma parte do lucro para novas propagandas. Assim você garantirá a permanência e o reconhecimento da sua marca e da sua empresa.

Ao iniciar o trabalho na Agência de Telemensagens você irá oferecer as mensagens fonadas e posteriormente poderá expandir o seu negócio e aumentar o seu faturamento oferecendo outros produtos como cestas, flores e mensagens escritas, de acordo com as suas habilidades e criatividade.

Os produtos oferecidos pelas Agências de Telemensagens possuem um custo muito baixo e são de grande aceitação pelo público. Você poderá adaptar os produtos já existentes oferecendo aos seus clientes produtos e serviços personalizados.

Conquiste o seu cliente com a qualidade de seus serviços e um bom atendimento e ele se tornará um cliente fiel.

CONCEITOS

O Que é Telemensagem

É uma mensagem de áudio, com voz feminina ou masculina, adulta ou infantil, gravada em CD ou em formato de arquivos de áudio para computadores (mp3, wav, wma...) acompanhada ou não de um fundo musical apropriado para cada mensagem (mensagens de áudio que não possuem fundo musical e permitem a escolha da música de fundo são chamadas de “capela”). A telemensagem é enviada por telefone através de um aparelho especial

Esta é uma maneira original de mandar um recado para uma pessoa e é também bastante utilizada para parabenizar, cumprimentar, homenagear ou simplesmente emocionar quem recebe a mensagem.

A Telemensagem é um forma muito simples de surpreender e fazer alguém feliz com originalidade e um custo muito baixo. A pessoa que recebe a mensagem fica muito emocionada (e na maioria das vezes retribui a mensagem) e a pessoa que ofereceu fica tão contente com o resultado que certamente será um consumidor fiel dos serviços da agência.

Agência de Telemensagens

É uma prestadora de serviços de transmissão de mensagens por telefone. Através da agência de telemensagens o usuário solicitará o envio de mensagens dos mais variados temas, de diversas ocasiões como aniversário e datas comemorativas, para quem desejar.

Esta é uma forma de prestação de serviços que vem crescendo muito pois não exige um grande capital para investimento e proporciona um rápido retorno e garantido.

Usuário do Serviço de Telemensagem

O cliente que utiliza o serviço de telemensagem busca uma forma de demonstrar, em palavras, os seus sentimentos. Ele entrará em contato com a agência e irá solicitar o envio da mensagem, escolhida entre vários temas, para quem desejar.

O público consumidor desse tipo de serviço é bastante amplo e diferenciado pois a telemensagem é acessível a todos os níveis sociais. O número de possíveis clientes é enorme pois, por ser o serviço bem abrangente, todos podem ser clientes em potencial. Um usuário satisfeito ajuda a divulgar o serviço aumentando cada vez mais a clientela.

Telemensagens Informatizada

Com o avanço da informática, o controle de clientes e o envio das mensagens foi facilitado. Um CD de áudio pode conter aproximadamente 40 mensagens, um CD de dados pode conter mais de 300 mensagens em arquivos MP3 ou WMA e um DVD podem conter milhares de mensagens.

Um programa de automação de agência agiliza o cadastro dos clientes e pedidos e a procura e transmissão das telemensagens. Através de programas específicos - como o Kit Card - podem também ser criados e controlados Cartões Mensagens (um tipo de serviço pré-pago).

O computador pode ser utilizado para gravar CDs de áudio personalizados ou apresentações e mensagens em DVDs além de criar diversos tipos de mensagens escritas (Carta Mensagem), mala direta e propagandas para a agência.

O **Telemensagens Clientes e Serviços** e o **Kit Card - Cartão Mensagem** possuem todas as características necessárias para a automação de agências de telemensagens.

Programas e Arquivos de Áudio para Computadores

Arquivos de Áudio

- Arquivo de áudio MP3

O MP3 é um formato de gravação para arquivos sonoros que possui alta fidelidade e compactação. Ele foi criado por órgãos padronizadores e veio possibilitar o envio de músicas pela internet. É o formato de áudio mais popular para gravação de mensagens.

O **Telemensagens Clientes e Serviços** possui dois players de áudio para execução de mensagens no formato MP3: um player padrão do programa e outro player baseado no Windows Media Player.

- Arquivo de áudio WAV

WAV é a extensão de arquivos de áudio Wave. Este formato de arquivo de áudio foi criado pela Microsoft para a plataforma Windows e se tornou um padrão em PCs, principalmente por ter sido aceito também pelo sistema operacional dos micros Macintosh, e permite a troca e a utilização desses arquivos por diferentes plataformas e dispositivos. Ao contrário dos arquivos de áudio MIDI, o WAV registra voz além de música, porém ocupa muito espaço.

A gravação de voz no **Telemensagens Clientes e Serviços** é feita no formato WAV.

- Arquivo de áudio MIDI

O Musical Instrument Digital Interface (MIDI) é um protocolo destinado a gravação e execução de música em sintetizadores digitais suportado pela maioria das placas de som para PCs. O arquivo MIDI não é o som, mas a informação sobre como a música é produzida, com comandos de notas, ausência de notas, tempo, etc. A desvantagem é a falta de controle específico de som. Todas as placas de som geralmente já vêm com programas para MIDI.

- Arquivo de áudio WMA

O formato WMA (Windows Media Audio) foi criado pela Microsoft e é um concorrente para o formato pois possui também grande compactação e fidelidade de áudio. Tanto o MP3 quando o WMA podem ser convertidos para o formato WAV o que possibilita que sejam gravados para CD de música normal.

Programas para execução de arquivos de áudio

O **Telemensagens Clientes e Serviços** possui dois players para execução de mensagens de áudio no formato MP3 que permitem tocar os arquivos sem a necessidade de outros programas (exceto para o player baseado no Windows Media Player que requer sua instalação). Ele permite a automatização de todo o processo de transmissão da mensagem de áudio desde a escolha da mensagem pelo cliente até a transmissão da mensagem e gravação da reação do destinatário.

Para executar ou alterar arquivos de áudio os principais programas são:

- WinAmp

É o mais popular tocador de arquivos MP3. Toca também outros formatos de áudio e possui vários skins (“peles” para alterar o visual do programa) e suporte a diversos plugins para customizar o programa. Toca também o formato WMA. O programa é distribuído gratuitamente.

- Windows Media Player

É o aplicativo da Microsoft para a execução de animações em formato WMA, WAV, MP3, ASF, Real Audio, Real Video, QuickTime, AVI e muito mais. Pode ser encontrado no CD de instalação do Windows ou em sites da internet em várias versões. Possui uma interface bonita e suporte a skins (peles) que alteram o visual do programa. As novas versões podem não funcionar corretamente com o Windows 95 e NT.

O download pode ser feito nos sites oficiais:

www.windowsmedia.com

www.microsoft.com.br

Este são os principais programas para executar arquivos de áudio mas há ainda diversas opções, freewares (gratuitas) e sharewares (pagas), desde simples tocadores específicos para um tipo de áudio até opções sofisticadas que permitem até gravação de CDs e DVDs de áudio e vídeo.

Trabalhando com sentimentos

A Agência de Telemensagens deve fazer mais do que transmitir uma mensagem por telefone.

Ela deve transmitir otimismo, amor, demonstrar sentimentos à pessoa que recebe a mensagem.

O serviço prestado pela agência permite presentear e emocionar uma pessoa, confortar, desejar parabéns de uma maneira carinhosa e até mesmo reconciliar um casal.

CAPÍTULO 2 : MONTANDO A AGÊNCIA

A Agência de Telemensagens pode funcionar em qualquer lugar (casa, loja ou escritório) onde haja uma linha telefônica. Independente de onde esteja instalada a agência - mesmo que funcione na sua residência - deve se adotar o conceito de funcionamento de uma empresa.

Para montar uma agência de telemensagens é fundamental ter, acima de tudo, *organização* para se estabelecer um bom desempenho e lucratividade.

É necessário que haja uma pessoa exclusiva para o atendimento e a organização da rotina de trabalho da agência. O funcionamento poderá ser em horário comercial ou em tempo integral (funcionando 24 horas por dia) dependendo da estrutura adotada pela agência.

Para demonstrar profissionalismo e credibilidade deve haver pontualidade na transmissão das mensagens e tomar os cuidados necessários para não ocorrer descuidos com a agenda de pedidos.

O LOCAL DE FUNCIONAMENTO

A agência poderá funcionar em qualquer espaço, pois não requer mais do que uma mesa para trabalhar.

Para começar *a montar a agência* você precisará de uma mesa e um local, de preferência silencioso, sem barulho de trânsito, crianças ou animais.

Podem ser utilizadas para o trabalho mesas vendidas em lojas de equipamentos para informática e escritórios. Estas mesas vem com local para guardar CDs e DVDs, escrever, espaço para guardar relatórios e pastas e um computador e impressora para a agência.

Modelos de mesas de informática e escritórios



A ESCOLHA DO NOME DA AGÊNCIA

Escolha um nome pequeno e original pois dessa forma irá facilitar a divulgação e a memorização pelo cliente e será mais fácil e barato colocá-lo em anúncios. Um nome sugestivo e de fácil memorização influirá favoravelmente na imagem da agência.

Tome cuidado para não escolher nomes existentes. Faça uma pesquisa para verificar se na sua cidade não existe outra agência com o nome que você deseja utilizar. Crie com cuidado uma logomarca e um slogan para a sua agência pois isso influirá nos seus futuros negócios.

Faça o registro do nome, principalmente para ser utilizado em site próprio na internet. O registro do domínio (nome do site) pode ser feito diretamente no site www.registro.br. Neste site podem ser obtidas todas as informações para registro de domínios.

Sugestões que você poderá utilizar na criação do nome:

- *Nomes próprios, iniciais de nomes:*

Exemplos:

- Afrodite Telemensagens
- Aline Mensagens
- Cristina Telemensagens
- Bela Telemensagens
- Beija-Flor Telemensagens

- *Expressões simples e pequenas frases com palavras que lembrem sentimentos (amor, carinho, coração...):*

Exemplos:

- Agência de Telemensagens Coisas do Coração
- Bate Coração Mensagens e Cestas
- Telemensagens Dois Corações
- Tele-Cestas - Telemensagens e Cestas
- Telemensagens Doce Lembrança
- Doce Emoção Mensagens
- Telemensagens Alô Doçura
- Fantasia Telemensagem
- Magia Telemensagem
- Cantinho da Mensagem
- Laços de Ternura Telemensagens
- Mensagem para Você
- Sonho Mágico Telemensagem

- *Palavras estrangeiras (amore, love, angel, sweet...)*

Exemplos:

- Amore Mio Mensagens
- Angel Telemensagens
- Happy Days Cestas e Telemensagens

A LINHA TELEFÔNICA

Atualmente é grande a oferta de linhas telefônicas e por isso é altamente recomendável que haja uma linha exclusiva para a Telemensagem.

Motivos para adquirir uma linha telefônica exclusiva:

- Evitará que você misture seus telefonemas pessoais com os telefonemas de clientes da agência. Caso você esteja recebendo uma ligação pessoal poderá estar perdendo um cliente que esteja tentando entrar em contato com a agência.

- Suas ligações pessoais poderão ficar prejudicadas por causas das ligações recebidas pela agência. Algum parente poderá estar ligando, por exemplo, e o telefone estará ocupado.

- Você não saberá identificar se o telefonema é pessoal ou se é um cliente (caso não possua um identificador de chamadas) e não saberá se atende ou não em um momento inoportuno.

- Fica difícil dividir o custo do serviço de telemensagens com o custo dos telefonemas pessoais para o cálculo de despesas da agência.

Caso você não possua condições de ter outra linha telefônica tome os seguintes cuidados:

- Explique a todos em casa, especialmente as crianças, que este telefone deverá ser atendido com bastante cautela. Deve se tomar cuidado para não deixar pessoas despreparadas atenderem o telefone, principalmente para a agência que estiver funcionando dentro da própria residência.

- Deve se manter o profissionalismo, mesmo no trabalho em casa, pois é através do atendimento do telefone que será passada a primeira impressão para o seu cliente.
- Fazer os telefonemas pessoais, sempre que possível, fora do horário de atendimento da agência.
- Informe aos seus amigos e familiares que seu telefone também será utilizado na agência de telemensagens. Dessa forma você também estará divulgando os seus serviços.
- Para calcular o custo da sua agência conta telefônica você deverá fazer um histórico das suas contas anteriores e calcule uma média. Ao receber a sua conta, já com as ligações da agência incluídas, retire essa média calculada para obter o custo.
- Saiba separar a sua vida pessoal da profissional. Nunca divulgue o seu telefone celular, comercial (caso trabalhe fora) ou o outro telefone residencial para clientes. Através desses telefones você não poderá enviar ou demonstrar mensagens ou resolver assuntos da sua agência.

APARELHO TRANSMISSOR DE MENSAGENS

Para a transmissão de mensagens fonadas são utilizados aparelhos de telefones especiais com adaptadores para computadores com placa e caixas de som.

Aparelhos de Telefone

Existem diversas marcas e modelos de telefones especiais para transmissão de mensagens e diversos fornecedores desses produtos.



O modelo básico é um aparelho padrão, de funcionamento simplificado, que possui uma chave comutadora (interruptor) para voz/som e um pino P2 estéreo para ser conectado ao computador na placa ou caixas de som.

O volume será controlado pelo próprio controle do sistema operacional do computador.



Para iniciar a utilização do aparelho você deverá conectar a tomada do telefone na linha telefônica e, dependendo do modelo utilizado, na fonte de energia.

A chave de comutação do aparelho trabalha da seguinte forma:

- *Desligada*: o telefone se torna um aparelho convencional permitindo uma conversação telefônica normal. É dessa forma que você irá atender, fazer ligações e conversar com seus clientes.

- *Ligada*: nesta posição o aparelho de telefone não transmite nem a voz do operador nem o som ambiente. É dessa forma que será enviada a telemensagem ou gravada a voz do cliente. O som transmitido pelo telefone é o sinal gerado pela placa de som e o interlocutor estará ouvindo apenas a mensagem sem a interferência de ruídos do ambiente, preservando, dessa forma, a qualidade sonora. Você irá ouvir a mensagem, a voz e a reação do cliente mas o cliente não poderá ouvir você ou qualquer outro ruído ambiente do seu local de trabalho.

Em qualquer que seja a posição da chave você poderá ouvir o que o cliente diz do outro lado.

Plug para conexão

O aparelho de telefone adaptado possui um cabo com um plug P2 na ponta que deverá ser conectado na saída de fone de ouvido do aparelho de som (ou caixa de som do computador) que você vai utilizar para passar mensagens. Através desta ligação o som da mensagem será enviado do seu sistema de som para o telefone.

Se o aparelho possuir mais de um fio para conexão ele permitirá, além de transmitir mensagens, gravar a voz (reação) do cliente. Este outro cabo deverá ser ligado na entrada para o microfone da placa de som do computador para gravar o som no disco rígido. Você poderá gravar a reação da pessoa caso o cliente queira e oferecer a reação, com a mensagem enviada, gravada em fita ou CD.

Caso o aparelho de som tiver uma saída diferente, mais larga que o pino P2, você deverá utilizar um adaptador do tipo P4/P2 que poderá ser encontrado em qualquer casa de produtos eletrônicos.

O aparelho básico para transmissão/gravação é o utilizado pela maioria das agências.

Listamos abaixo todas as características encontradas em *diversos tipos de aparelhos* para telemensagens. Nem todas as opções estarão presentes no aparelho escolhido mas esta lista irá ajudar a escolher o aparelho mais adequado às suas necessidades e disponibilidade financeira.

Os aparelhos mais incrementados, com diversas funções (que podem não serem totalmente utilizadas) são os mais caros. Os preços podem variar de R\$40,00 (o aparelho básico) até R\$300,00 (aparelhos mais sofisticados).

Características de diversos tipos de aparelhos telefônicos

1 - Aparelho para uso em sistemas informatizados para reprodução de mensagens, com filtro anti-ruído para computadores.

2 - Plug para conexão em placa de som de computadores para gravação da voz/reação ou complemento da mensagem.

3 - Plug para conexão em aparelhos que reproduzam CDs para transmissão de mensagens.

4 – O aparelho opera diretamente em placas de som de computadores.

5 - Sistema de atendimento para pessoas que trabalham ou ficam muito tempo utilizando telefones que permite a operação do aparelho sem constante contato manual.

6 - Aparelho com identificador de chamadas acoplado com as seguintes funções:

- Memória para armazenamento de chamadas recebidas/transmitidas.
- Mostra o número e código de área.
- Sistema para apagar as chamadas selecionadas.
- Seleção de linguagem nos idiomas português, inglês, espanhol ou francês.
- Horário e duração da chamada recebida/transmitida.
- Agenda para nomes.

7 - Música ou mensagem de espera que é executada enquanto o cliente aguarda o atendimento.

8 - Viva-voz que permite atender o chamado sem tirar o fone do gancho.

- 9 - Luz indicadora de chamadas (sem ruído da campainha).
- 10 - Chave de desligamento da campainha.
- 11 - Memórias de acesso imediato a números de telefone.
- 12 - Chave comutadora tone (tom) / pulse (pulso).
- 13 - Controle de volume do alto-falante.
- 14 - Chave Flash para sistema de PABX e atendimento simultâneo.
- 15 - Tecla Mute para privacidade enquanto atende a uma ligação.
- 16 - Funcionamento em dois sistemas automaticamente (DTMF e FSK). O sistema DTMF é o utilizado atualmente no Brasil.
- 17 - Tecla Redial automático para discagem do último número chamado com um simples toque.
- 18 - Chave de bloqueio de teclado.
- 19 - Operação a bateria ou conversor de energia.
- 20 - Discagem do número com o fone no gancho.
- 21 - Bloqueio de ligações através de senha eletrônica para DDD, DDI e 0900.
- 22 - Fone de ouvido e microfone adaptável a varias posições (Headset).
- 23 - Controle digital de volume.
- 24 - Filtro de linha para computador embutido no aparelho, eliminado o uso do acoplador híbrido e compatível com qualquer placa de som.

Além desses tipos de aparelhos pode encontrar também:

1 - Aparelho para misturar músicas com mensagens sem fundo musical:

Permite trabalhar com mensagens sem fundo musical.

O aparelho possui 3 cabos com um pino modelo P2 para as seguintes funções:

- A) Cabo 1: deve ser conectado à saída para fone de ouvido do sistema de som onde irá ser reproduzido o CD ou arquivo da mensagem sem fundo musical.
- B) Cabo 2: deve ser conectado à saída para fone de ouvido do sistema de som onde será reproduzido o CD ou arquivo do fundo musical (qualquer CD/Arquivo de música).
- C) Cabo 3: deve ser ligado à entrada para microfone (MIC) de um dos dois sistemas de som (aquele em que será colocada a fita K-7) ou diretamente entrada de microfone da placa de som do computador.

Alguns sistemas de computadores não aceitam a execução de dois arquivos de áudio (como no formato MP3) ao mesmo tempo. Para contornar este problema você poderá utilizar um arquivo de mensagem sem fundo musical tocando no computador e um CD/DVD de música com fundo musical sendo executado no drive de CD/DVD-ROM.

2 - Aparelho de Espera Telefônica:

Alguns fornecedores oferecem o aparelho de espera telefônica que substitui a música do sistema de PABX ou o som de rádio FM (o qual poderá veicular propagandas, inclusive do concorrente).

O sistema diminui o risco de desligamento durante a espera em decorrência de alguma demora no atendimento. E veicula mensagens publicitárias de sua empresa sem nenhum custo adicional.

As mensagens são gravadas digitalmente em um CD para pré-atendimento (espera telefônica) com mensagem e fundo musical divulgando informações de forma personalizada sobre a agência, seus serviços, número de telefone etc .





Adaptadores para Computador

O aparelho transmissor de mensagens possui dois cabos:

- um (chamado de fone de ouvido) para ser plugado na entrada de fone de ouvido na caixa de som do computador ou diretamente na placa de som que possuir uma saída amplificada;
- o outro fio (chamado de microfone) é para gravar toda conversa que você tiver no telefone e deve ser ligado na entrada de microfone da placa de som do computador.

Aparelho de telefone com dois fios

- 1 - transmite a mensagem
- 2 - grava a mensagem
- 3 - chave liga/desliga: falar ao telefone ou transmitir a mensagem



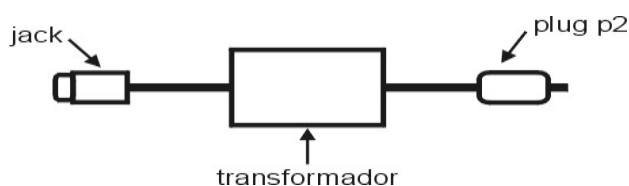
Nota Importante:

Sempre que um fio estiver ligado ao aparelho o outro deve ficar desligado.

Se os dois fios ficarem conectados ao mesmo tempo isto diminuirá a vida útil de seu aparelho telefônico em 70%, logo ele irá sobrecarregar a placa e queimar.

Tomando este pequeno cuidado seu aparelho terá uma duração por tempo indeterminado.

Filtro anti-ruído



Conectado na ponta do fio através de encaixes elimina o ruído do cabo em que está conectado (um de cada vez).

Não ligar os dois cabos ao mesmo tempo. Quando um estiver ligado o outro deverá estar desligado.

Telebox

O Telebox é um adaptador que pode ser usado em qualquer telefone fixo, com ou sem fio, inclusive com bina. Ele permite o envio de telemensagem pelo computador e também pelo aparelho de som.

Tem dois cabos, um que serve para transmitir a mensagem e o outro para gravar a reação ou dedicatória.

Algumas das funções e equipamentos deste tipo de aparelho:

- 2 cabos com conector RJ11 para linha e aparelho de telefone.
- 2 cabos multi-função para audio com plugs P2 stereo para gravar a reação.
- permite transmitir telemensagem.
- permite gravar a reação ou dedicatória através da entrada de microfone do computador.
- permite o uso simultâneo no computador e aparelho de som.
- caso possua algum programa para VoIP como: Skype, MSN, Just-Voip instalado no micro, também poderá ser utilizado o telefone sem fio ou comum no lugar dos fones e microfone convencional, podendo falar com mobilidade no caso telefone sem fio (neste caso é recomendado o uso de internet em banda larga).



Os fabricantes fornecem modelos diferentes de adaptadores e telefones para a transmissão de telemensagens pelo computador.

Ao adquirir um adaptador ou aparelho telefônico procure verifique antes o suporte que o fabricante fornecerá para instalação e orientação quanto ao uso do equipamento.

IDENTIFICADOR DE CHAMADAS - BINA



Este é um item opcional, mas de grande utilidade, que permite que você tenha controle total sobre as ligações feitas e recebidas pelo seu telefone.

O Bina é um aparelho acoplado ao telefone que informa a origem da ligação antes que a chamada seja atendida. Com este aparelho você fica sabendo quem está ligando e tem total liberdade para atender ou não o telefone. Ele possui um display que mostra o número que está chamando e, se possuir a função de agenda de nomes e foi programado previamente, mostra também o nome de quem deseja falar.

O Bina registra cada ligação recebida e efetuada e alguns modelos possuem a função de registrar na memória as ligações que não forem atendidas para posterior consulta.

O funcionamento deste aparelho depende da sua linha telefônica ser digital (utilizar sinais DTMF ou FSK) e da habilitação do serviço de identificação de chamadas pela companhia telefônica (que cobra uma taxa de instalação e utilização do serviço).

Existem no mercado diversos modelos de identificadores e alguns aparelhos telefônicos já possuem o bina embutido. Pesquise o que mais se adapta as suas necessidades pois o preço é bastante variado.

Este aparelho é fundamental caso uma pessoa seja contratada para o atendimento da agência. Com o aparelho você poderá controlar registro das ligações evitando surpresas indesejadas na sua conta telefônica.

O aparelho Bina é para a sua segurança e permite evitar trotes e ter um número a mais para contato e identificação do cliente.

Os clientes da Telemensagem não precisam saber que sua agência possui um identificador de chamadas.

APARELHO DE SOM / REPRODUTOR DE CDs



Embora hoje já esteja caindo em desuso, algumas agência de telemensagens ainda utilizam o formato chamado “Tradicional” que transmite a mensagem utilizando aparelhos de som que reproduzem CDs. Para este formato de agência a escolha do aparelho pode variar desde um mini-system até uma aparelhagem sofisticada ou mesmo aparelhos portáteis (discman). O som estará diretamente ligado ao telefone transmissor de mensagens através de um cabo. É recomendável que este aparelho de som seja exclusivo para uso na agência além de conhecer os comandos e teclas do aparelho que permitem acionar sua funções.

MP3 Players

São aparelhos de som para execução de arquivos de áudio no formato MP3.

Existem diversos modelos, inclusive portáteis, que permitem a execução de mensagens no formato MP3 e CDs de áudio.



EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA

Computadores: Desktop e Notebook



Os modelos de computadores para uso em casa e empresas atualmente oferecem uma excelente performance para gerenciamento de clientes e pedidos e trabalho com arquivos de áudio e vídeo.

Devido a queda de preços os notebooks também são uma opção bastante atraente pois, além da mobilidade, oferecem recursos equivalentes a computadores de mesa (desktops).

Se não houver a necessidade de deslocar o equipamento e se for investir em somente uma máquina para iniciar as atividades da Agência de Telemensagens os desktops ainda são a melhor opção para trabalhar.

Os monitores LCD são a escolha obrigatória na aquisição de novos equipamentos porque além da economia de espaço também consomem menos energia que os monitores convencionais (CRT).

Além da velocidade de processamento outros itens que devem ser observados são a disponibilidade de placa de som - item fundamental numa Agência de Telemensagens - e de drive leitor e gravador de DVD/CD (padrão atual) além de placa fax-modem e placa de rede para interligar computadores e fazer conexão a internet banda larga.

No referente a memória RAM quanto mais quantidade melhor a performance, mas as configurações recomendadas levam em conta o Sistema Operacional utilizado conforme mais detalhes a seguir.

Sistemas Operacionais



Os sistemas operacionais mais utilizados são o Windows e o Linux. Ambos os sistemas tem suas qualidades e defeitos.

O Linux é gratuito mas requer certo conhecimento técnico para a instalação e uso dos programas além de não existir, por enquanto, programas específicos para o gerenciamento de Telemensagens.

O Windows é um sistema pago mas traz maior facilidade de instalação e uso dos programas. As versões mais utilizadas são o Windows XP e o Vista. As edições básicas (Home) destas versões são suficientes para o atendimento da agência. Evite as “Starter Edition” que, apesar de mais baratas, trazem diversas restrições, limitando o sistema a trabalhar com apenas três aplicações por vez.

O **Telemensagens Clientes e Serviços** foi desenvolvido para uso em ambas as versões do Windows: XP e Vista.

Kit Multimídia

Atualmente todos os computadores já saem de fábrica trazendo um Kit Multimídia (som e vídeo) como peça obrigatória. Este padrão se deve ao baixo custo e a incorporação de diversos componentes, como a placa de som, na placa-mãe do equipamento.

O Kit Multimídia básico é composto por:

- Placa de som: que envia o som do computador para as caixas de som. A maioria das placas de som já vem embutidas na placa-mãe do computador (e são chamadas placas on-board).

Existem também as placas off-board que são placas mais sofisticadas adquiridas separadamente para pessoas que trabalham diretamente com música e aparelhagem de som pois possuem diversos canais de som e uma qualidade de áudio bem superior.

- Drive de DVD/CD: que permite tocar CDs de áudio, arquivos de áudio digital e executar programas. São encontrados em diversos modelos mas o padrão atual é o gravador de DVD-RW que permite a gravação de CDs e DVDs de áudio e vídeo.

- Caixas de som: para emitir o som das placas. Algumas possuem saída para fones de ouvido.

Gravador de DVD e CD



Este tipo de drive permite que o computador grave, diretamente em DVD ou CD, programas, músicas ou arquivos de áudio. Os drives podem ser externos (são ligados diretamente na porta USB ou paralela do computador e são mais lentos para gravação) ou internos (embutidos no gabinete do computador). Os discos utilizados para gravação são chamados DVD-R (Digital Versatile/Vídeo Disc-Recordable) ou CD-R (Compact Disc-Recordable).

Com a explosão do uso da multimídia em computadores, há uma grande oferta desses periféricos com preços bastante acessíveis. As alterações de preço variam de acordo com a velocidade de leitura e de gravação do drive, assim como a quantidade de programas oferecidos.

O gravador de DVD/CDs permite a gravação de discos magneto-ópticos que são multiplataforma, podendo serem lidos em máquinas com sistema operacional Windows, Linux, Unix, Macintosh sem necessidade de conversão.

Além do periférico, é necessário adquirir os discos graváveis (DVD-R/W ou CD-R/W) específicos para esse tipo de mídia.

Com um gravador de DVD/CDs pode se fazer backups, construir álbuns de fotografias utilizando câmeras digitais e distribuir para os amigos ou gravar músicas e ouvi-las no micro utilizado no trabalho. Ele permite também que empresas produzam suas próprias apresentações de produtos, versões demo de programas ou cursos interativos para treinamento.

Estúdios de som especialistas em gravação de telemensagens utilizam o gravador para distribuir os DVD/CDs com mensagens de seus locutores.

As agências de telemensagens, para aumentar o faturamento, oferecem DVD/CDs com a gravação da mensagem, em áudio ou vídeo, oferecida com dedicatória ou a reação do homenageado.

Impressoras



Diversos impressos e relatórios podem ser desenvolvidos e utilizados pela agência.

Os modelos de impressoras jato de tinta e lasers disponíveis no mercado possuem preços acessíveis e, nestes casos, deve-se levar em conta, ao adquirir o equipamento, o custo do cartucho/toner de tinta.

Existem também as impressoras multifuncionais que funcionam como impressora, copiadora, scanner e alguns modelos também trazem a opção de fax e são recomendados para o caso de haver a necessidade de utilizar todos estes tipos de equipamentos. São compactas e oferecem melhor custo/benefício.

Quanto as impressoras matriciais e fiscais elas são recomendadas para impressão em formulários contínuos e cupons fiscais em bobinas mas não são indicadas para a impressão de impressos mais elaborados e gráficos. As impressoras fiscais necessitam de homologação e são destinadas, prioritariamente, para a impressão de cupons fiscais. As matriciais permitem a impressão de cupons semelhantes aos emitidos por impressoras fiscais e diversos impressos e relatórios utilizando formulário contínuo.

O **Telemensagens Clientes e Serviços** oferece diversos modelos de relatórios, impressos e recibos. São mais de 20 modelos/formulários distribuídos nos menus relatórios e impressos. Estão disponíveis também impressos como cupom de pedido e relatórios padronizados para uso, de preferência, em modelos de impressoras matriciais.

Fones de ouvido



Fones de ouvido são também uma opção interessante de equipamento para ser utilizado no atendimento em Agências de Telemensagens.

Os fones de ouvido devem ser utilizados em substituição ao uso do fone do aparelho telefônico pois permitem que as mãos fiquem livres para utilizar o computador ou executar outras tarefas.

Para substituir o fone do aparelho telefônico deve-se optar por um modelo que possua um microfone acoplado e verificar se o aparelho telefônico ou computador permite o uso deste modelo.

Mídias de armazenamento

Pendrives



O Pen Drive ou Memória USB Flash Drive é um dispositivo de armazenamento constituído por uma memória flash tendo aparência semelhante à de um isqueiro ou chaveiro e uma ligação USB que permite a sua conexão a uma porta USB de um computador.

As capacidades de armazenamento atuais mais comuns variam de 512MB a 4GB MB. A velocidade de transferência de dados pode variar dependendo do tipo de entrada.

Eles oferecem vantagens potenciais com relação a outros dispositivos de armazenamento portáteis, particularmente o disquete. São mais compactos, rápidos, têm maior capacidade de armazenamento, são mais resistentes devido a ausência de peças móveis. Adicionalmente, tornou-se comum computadores sem drives de disquete. Portas USB por outro lado, estão disponíveis em praticamente todos os computadores pessoais e notebooks. Em condições ideais as memórias flash podem armazenar informação durante 10 anos.

MP3 e MP4



Além de permitir o armazenamento de arquivos estes dispositivos executam arquivos de áudio e vídeo, além de trazerem diversas outras funcionalidades. São indicados para analisar ou verificar o conteúdo do áudio das mensagens sem a necessidade de estar com o computador ligado.

DVDs e CDs

DVD-R e CD-R são discos vazios como fitas virgens. Os DVDs possuem por padrão a capacidade de armazenar 4,7 GB de dados, enquanto que um CD armazena em média de 700 MB ou 80 minutos de áudio. Os discos possuem uma longa vida útil, são mais tolerantes à umidade e às temperaturas extremas, e possuem a segurança como principal vantagem da gravação pois não há como alterar as informações gravadas.

Os DVD/CD-RWs (Rewritable) permitem a gravação e regravação em um mesmo disco apagando ou complementando as informações gravadas anteriormente.

Cartões de Memória



Cartão de memória ou cartão de memória flash é um dispositivo de armazenamento de dados com memória flash utilizado em videogames, câmeras digitais, telefones celulares, palms/PDAs, MP3 players, computadores e outros aparelhos eletrônicos.

Podem ser regravados várias vezes e não necessitam de eletricidade para manter os dados armazenados. São portáteis e suportam condições de uso e armazenamento mais rigorosas que outros dispositivos baseados em peças móveis.

A leitura do cartão é feita conectando o equipamento (câmera, telefone, etc.) na porta USB do computador mas existem no mercado dispositivos para leitura direta de diversos formatos de cartões.

Modems e Roteadores



O Modem é o dispositivo utilizado para conexão à Internet ou a outro computador. O prefixo Fax(-Modem) se deve ao fato de que o dispositivo pode ser utilizado para receber e enviar fax (fac-símile).

Basicamente, existem modems para acesso discado e banda larga. Os modems para acesso discado geralmente são instalados internamente no computador (em slots PCI) ou ligados em uma porta serial, enquanto os modems para acesso em banda larga podem ser USB, Wi-Fi ou Ethernet.

O Roteador é um equipamento usado para fazer a comunicação entre diferentes redes de computadores distantes entre si e também compartilhando a conexão a internet.

Os modems e roteadores com tecnologia wireless (sem fios) permitem a conexão entre diferentes pontos sem a necessidade do uso de cabos - seja ele telefônico, coaxial ou óptico.

CDs E DVDs DE MENSAGENS

Um DVD convencional permite armazenar milhares de arquivos de áudio MP3 - nomeados e numerados - e atualmente este tipo de mídia é o padrão para armazenamento deste tipo de mídia.

Um CD de áudio convencional armazena aproximadamente 40 mensagens, que podem ser reproduzido em qualquer aparelho de som ou 340 arquivos de dados, em média, com mensagens no formato MP3 que são utilizados no computador ou dispositivos com suporte a este tipo de arquivo.

Existem arquivos de mensagens sem fundo musical (Capela) nos quais o cliente poderá escolher o fundo musical na hora de enviar a mensagem. Esta funcionalidade é conhecida como “Telemix”.

Mantenha seu acervo de mensagens sempre atualizado. Adquirir novas mensagens não é uma despesa e sim um investimento no seu trabalho.

KIT PARA MONTAGEM DE AGÊNCIA DE TELEMENSAGENS

O Kit de Telemensagens é uma maneira prática e rápida de montar sua agência de telemensagens.

O Kit Básico é composto por discos (DVDs ou CDs) com centenas ou milhares de mensagens gravadas no formato MP3.

Os temas básicos para serem utilizados inicialmente são:

- Aniversários: amigos, parentes (pais, irmãos, avós, tios, primos e outros) e neutros.
- Para namorados e românticas
- Para casamentos
- Evangélicas e religiosas

...e para diversas datas comemorativas como Natal, Ano Novo, dia dos Namorados, dia das Mães, dia dos Pais, etc.

Estes discos devem trazer as mensagens organizadas e uma lista com informações que permitam a fácil localização das mesmas por diversas opções.

O **Telemensagens Clientes e Serviços** possui uma função que permite a leitura de pastas com mensagens gerando automaticamente uma tabela contendo as principais informações dos arquivos facilitando e agilizando o atendimento da agência.

Também faz parte do Kit Básico, para iniciar o negócio de telemensagens, o aparelho telefônico ou adaptador para a transmissão das mensagens.

Existem inúmeros kits para telemensagens no mercado, mas você deve sempre tomar cuidado para somente adquirir produtos de boa qualidade.

Características de diversos tipos de kits para telemensagens:

Esta relação traz alguns dos componentes oferecidos em kits para telemensagens. A quantidade, qualidade, modelo e marcas variam de acordo com o fornecedor.

- 1 - Discos (em mídia de DVD ou CD) com centenas ou milhares de mensagens em formato MP3 - entre vozes masculina e feminina, adultas e infantis - para serem utilizadas em computadores.
- 2 - Relação de mensagens e músicas dos discos
- 3 - Aparelho telefônico especial ou adaptador para ser ligado no computador ou no aparelho de som com chave adaptadora para envio de Mensagens.
- 4 - Aparelho ou adaptador que transmite a mensagem e grava a reação do homenageado.
- 5 - Aparelho que faz mixagem utilizando uma mensagem sem fundo musical e a música escolhida.
- 6 - Modelos de formulários impressos para facilitar o trabalho da agência, incluindo formulários para cadastramento de clientes, mensagens solicitadas e controle de cobrança.
- 7 - Manual de propaganda e marketing
- 8 - Modelos de propagandas
- 9 - Manual de instruções com dicas para instalação e funcionamento da agência e utilização do equipamento.
- 10 - Software para gerenciamento da agência. O programa informatiza todo o serviço da agência, desde a solicitação do pedidos e transmissão da mensagem até a emissão de relatórios e do recibo de cobrança.

Esta apostila contendo o Curso de Telemensagens traz todas as informações para iniciar e manter uma Agência de Telemensagens.

O software **Telemensagens Clientes e Serviços** automatiza todo o atendimento da agência com o cadastro completo dos clientes e pedidos, transmissão da mensagem e geração de recibos e relatórios para cobrança, consulta e tomada de decisão.

Instalação e Operação do Kit para Telemensagem

Ao receber o seu Kit de Telemensagem, com os discos e o aparelho telefônico ou adaptador para telemensagem, procure um cômodo com uma mesa de sua casa, loja ou escritório que possua tomadas de luz e telefone.

O plug padrão de linha do aparelho telefônico deve ser acoplado na tomada de telefone do cômodo o plug padrão P2 do aparelho transmissor ou adaptador será ligado na placa ou nas caixas de som do computador.

Alguns aparelhos trazem uma chave comutadora, para cortar o microfone (que permite uma conversação normal) e transmitir o som da telemensagem sem o ruído ambiente.

Como existem diversos modelos de equipamentos para telemensagens, ao adquirir um kit opte por um fornecedor que ofereça assistência para instalação e manuseio do aparelho.

Os arquivos de mensagens de áudio deverão estar organizadas em pastas (diretórios) e nomeadas de acordo com o seu conteúdo facilitando e agilizando a procura por determinado tema.

Para executar a mensagem basta localizá-la pela ordem alfabética na pasta do DVD ou CD e tocá-la através do programa de áudio do computador.

É recomendado que o HD (disco rígido) do computador possua espaço suficiente para armazenar todas as mensagens oferecidas em DVDs/CDs. Copie os arquivos do disco para o HD para facilitar e agilizar a localização de mensagens no atendimento do cliente.

O **Telemensagens Clientes e Serviços** permite gerenciar todos os arquivos de mensagens MP3 do computador cadastrando automaticamente os arquivos e permitindo a localização das mensagens por diversas opções.

Após escolhida a mensagem você irá agendar a mensagem a transmitir, cadastra os dados do cliente e do destinatário e no dia e hora marcados é só selecionar o pedido e enviar a mensagem.

Importante:

Faça um teste com parentes ou amigos para verificar o volume e a nitidez da transmissão da mensagem.

Fornecedores de produtos e aparelhos para telemensagens

Para a transmissão de mensagens é necessário um aparelho transmissor com eliminador de ruídos (telefone apropriado). Mas caso você possua um telefone compatível, adquira somente o adaptador ou eliminador de ruídos (filtro para a placa de som).

Em sites de leilão como o Mercado Livre (www.mercadolivre.com.br) ou Toda Oferta (www.todaoferta.com.br) são oferecidos diversos equipamentos e kits para telemensagens.

Podem ser feitas também pesquisas na internet utilizando sites de busca ou portais para obter informações sobre revendedores de produtos para agências de telemensagens. Inicie a busca pelas palavras *Telemensagem* ou *Telemensagens*.

Tome cuidado para somente adquirir produtos de boa qualidade e de fornecedores idôneos que possam prestar suporte e assistência na instalação e uso do equipamento.

Nota importante:

Não nos responsabilizamos pelo material dos fornecedores de equipamentos para Telemensagens. Nossa responsabilidade se restringe ao nosso programa que é de nossa propriedade.

HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO

Antes de iniciar o funcionamento da agência você deverá determinar o horário de atendimento. Muitas agências de telemensagens - por serem localizadas na própria residência - colocam o serviço disponível 24 horas por dia.

É aconselhável que sua agência tenha um horário fixo de atendimento e, se necessário, de transmissão de mensagens para que você tenha tempo para outras obrigações e para o lazer.

Ao elaborar um horário de funcionamento deverá haver organização para não escolher horários em que não será possível o atendimento.

Exemplo de horários:

Atendimento:

- Seg. a Sex. - 8 h. às 20 h.
- Sáb. - 8 h. às 14 h.
- Dom. - não atende

Transmissão de mensagens:

- Seg. a Sex. - 7 h. às 22 h.
- Sáb. - 7 h. às 16 h.
- Dom. - 8 h. às 11 h.

Exemplo de divulgação do horário:

“Atendemos de Domingo à Domingo, inclusive nos Feriados e Datas Comemorativas. “

Você poderá adaptar estes horários sugeridos as suas necessidades e disponibilidade de tempo.

Alguns clientes poderão solicitar o envio de mensagens fora do horário determinado. Caso você não possa atendê-lo no horário solicitado, peça desculpas e informe o seu horário de atendimento.

No caso de mensagens enviadas pela manhã, mesmo antes do horário de atendimento, é recomendado que você as aceite para agradar ao cliente que, por exemplo, quer ser o primeiro a cumprimentar o destinatário pelo dia de seu Aniversário.

Informe sempre ao seu cliente o horário em que você pretende transmitir a mensagem (ou horário disponível) para que ele não fique aguardando o envio da mensagem, aparentando que o operador da agência está atrasado na transmissão.

O **Telemensagens Clientes e Serviços** gera um Número Sequencial Único para cada pedido solicitado pelo cliente e este número do pedido pode ser passado como Protocolo para o cliente para o caso do mesmo desejar verificar o status do pedido e se a mensagem foi ou não transmitida.

De posse do número de protocolo do pedido o usuário do **Telemensagens Clientes e Serviços** consegue localizar rapidamente o registro do pedido pelo número e transmitir as informações de status do mesmo para o cliente.

CAPÍTULO 3 : ROTINAS DE TRABALHO

Como funciona a Agência de Telemensagens

O funcionamento de uma Agência de Telemensagens é muito simples. Por ser uma atividade rentável e agradável de se fazer pode-se conciliar o prazer com o trabalho, o que trará grandes benefícios, pois qualquer tarefa sairá bem feita quando se gosta do que faz.

Abaixo daremos, passo a passo, as informações básicas e os itens necessários para iniciar o trabalho com a agência de telemensagens:

- Equipamento necessário:

Para iniciar o trabalho você precisará de um telefone adaptado para transmitir mensagens, uma linha telefônica, um computador com placa de som e/ou fax-modem e de arquivos de áudio com as mensagens gravadas.

- Aparelho transmissor:

O telefone adaptado é ligado na tomada da linha telefônica e pode ser usado normalmente para fazer qualquer ligação. Este aparelho possui um cabo com um plug na ponta que será ligado na saída de áudio da placa de som do computador para enviar a mensagem através do telefone. O telefone adaptado possui uma chave de que permite duas posições:

- 1: pode ser usado como um telefone normal pois permite que se converse normalmente.
- 2: o cliente não ouvirá mais a voz de quem fala e passará a ouvir a mensagem transmitida do aparelho de som. Em qualquer que seja a posição da chave poderá ser ouvido o que o cliente diz do outro lado.

- As mensagens:

A maioria dos CDs/DVDs vendidos nos kits de telemensagens são classificados por gênero (aniversário, romântico, amizade, etc.). Dependendo do tipo de disco adquirido você poderá verificar a relação de mensagens numeradas no em algum arquivo texto incluído no CD/DVD. Basta colocar o disco no drive do computador e acionar a mensagem que você deseja ouvir.

Para uso das mensagens recomendamos que todos os arquivos de áudio estejam armazenados no HD do computador, o que facilita e agiliza a localização do arquivo e o atendimento.

- Atendendo o cliente:

O cliente que precisar enviar uma mensagem entra em contato com a agência e o atendente irá ajudá-lo a escolher a mensagem conforme a ocasião desejada. Serão demonstradas diversas opções de mensagens para o cliente ouvir e escolher a que mais lhe agradar. Para demonstrar a mensagem será utilizada a execução da mensagem no computador, com o volume do som regulado, para tocar e transmiti-la através do telefone especial. O aparelho de telefone especial possui uma tecla liga/desliga que permite a conversação normal e a transmissão da mensagem.

Quando o cliente solicitar a demonstração da mensagem o atendente irá desligar a tecla do aparelho telefônico. Dessa forma o cliente ouvirá somente a mensagem (ele não irá mais ouvir a voz do atendente) mas a sua voz continuará sendo ouvida. Se ele não gostar da mensagem, basta ligar a tecla, conversar com ele e desligar novamente a tecla para passar outra mensagem.

Após escolhida a mensagem o operador fará o cadastro com todos os dados do cliente e da pessoa que irá receber a mensagem, marcando o dia e hora para enviá-la.

Na data e hora marcada, o operador ligará para o destinatário e transmitirá a mensagem escolhida.

- Transmitindo a mensagem:

Na hora marcada será feita a ligação para o destinatário e transmitida a mensagem escolhida. Ao final da mensagem será dito ou não (mensagem anônima) quem a ofereceu.

Caso você não possua experiência em trabalhar com envio de mensagens faça antes um treino com parentes e amigos .

- A cobrança da mensagem:

Há diversas maneiras de se efetuar a cobrança. Pode ser através de depósito bancário, boleto, cartão de crédito, vale mensagem, etc.

Em cidades de pequeno porte, a forma principal utilizada é a cobrança pessoal através de um cobrador com bicicleta ou moto.

Em cidades de grande porte o depósito/transferência bancária é a forma mais utilizada.

- A contabilidade:

Ao iniciar o serviço, para seu controle, cadastre tudo utilizando o **Telemensagens Clientes e Serviços**: para onde foi feita a ligação, o tempo de duração e se a ligação foi local, interurbana ou internacional. Controle também o número de pedidos diários.

O Atendimento

Hoje existe muita concorrência no mercado de telemensagens no país, com muitas agências de telemensagem espalhadas por todos os lugares.

Neste ramo de atividade para fazer com que sua agência sobressaia dentre as outras ***um atendimento de excelente qualidade é essencial***. O atendimento com um rigoroso controle de qualidade significa bastante retorno. A fidelidade do cliente depende da qualidade do atendimento. Não se preocupe, mesmo que sua cidade possua mais de 100 agências de telemensagens, ainda há espaço para o crescimento de todas e são poucas as que desistem.

O bom atendimento inclui:

- paciência no atendimento ao cliente utilizando uma voz calma e serena.
- rapidez na execução (demonstração) das mensagens e para localizar a ficha cadastral do cliente e cadastrar os dados do destinatário.
- identificar o tipo de mensagem que o cliente deseja. Ele acaba falando de assuntos pessoais e é preciso entender a sua situação para encontrar a mensagem ideal.
- equipamentos de boa qualidade e variedade de mensagens (e temas) para o cliente escolher.
- discrição e sigilo absoluto.
- fazer com que o cliente se sinta à vontade, e se sinta importante por estar sendo bem atendido.

O Atendimento ao Cliente

O bom atendimento se faz da forma que se achar mais conveniente. É muito importante que você conquiste a simpatia do cliente. Sempre deve prevalecer a empatia entre a agência e o cliente.

Atenda o telefone de forma correta com amabilidade e cortesia. Não diga somente “Alô”! Atenda o telefone sempre mencionando o nome de sua agência, seu nome, saudando o cliente (bom dia, boa tarde ou boa noite) e colocando a disposição seus serviços. Caso não possua uma linha telefônica separada utilize a seguinte maneira ao atender o telefone: diga apenas o nome e a saudação.

Atenda o telefone com entusiasmo, mas sem exagero. O atendimento sem alegria, emoção ou aparentando mau humor pode fazer o cliente desistir de passar a mensagem.

Ao atender a ligação do cliente procure ser gentil e educado. Transmita confiança e segurança, pois todo cliente gosta de sentir-se à vontade e confiar no profissionalismo do atendente. Invista no conceito da qualidade, desenvolvendo um atendimento personalizado e procurando identificar o que o cliente deseja.

É importante manter discrição, respeito e tentar descobrir qual é a mensagem ideal que irá agradar ao cliente.

O cliente que entra em contato com a agência pela primeira vez normalmente pergunta como é o serviço, preço e forma de cobrança. Após ouvi-lo com paciência, responda gentilmente suas perguntas e dúvidas e ofereça a demonstração de mensagens quantas vezes forem necessárias até a escolha da mensagem que mais lhe agrada. Enquanto o cliente está ouvindo a primeira mensagem procure outra do mesmo tema para demonstrar para ele. Tome cuidado para não se distrair e deixar o cliente esperando na linha após terminar de ouvir a mensagem.

Utilize uma mensagem com voz de acordo com o tipo de cliente que a solicita:

- se o *cliente for uma mulher* utiliza-se a *voz feminina*.
- se o *cliente for um homem* utiliza-se a *voz masculina*.

Caso o cliente esteja em dúvida sobre qual mensagem escolher informe a ele que mensagem é a mais solicitada; geralmente é por esta mensagem que o cliente acaba optando.

Após a escolha da mensagem, preencha a ficha de atendimento com o cadastro do cliente e do destinatário. Caso seja um cliente já cadastrado confirme os dados pois pode ter havido alterações de endereço ou telefone.

Não deixe o cliente esperando por muito tempo. Caso tenha dificuldades em encontrar o cadastro pergunte a ele que tipo de mensagem gostaria de ouvir e enquanto ele escuta a mensagem você terá mais tempo para localizar o cadastro.

Exemplo de atendimento:

- Agência de Telemensagens, (nome do operador), bom dia..., em que posso lhe ajudar...

O Atendimento ao Telefone

Quem atende o telefone é que faz a diferença, e a maneira de tratar seus clientes é que vai determinar o sucesso do seu empreendimento.

Existem várias maneiras de atender o telefone e fazer uma ligação mas há algumas regras, dicas e sugestões que podem ser utilizadas no atendimento:

01 - No atendimento pelo telefone a primeira impressão é a que fica.

02 - Não atenda telefonemas à cobrar pois o gasto não vale a pena.

03 - Não deixe crianças atenderem o telefone pois assim não passará a impressão de um atendimento profissional para o cliente.

05 - Quanto atender o telefone “SORRIA”, pois o atendimento ao telefone requer mais atenção e é tão ou mais importante do que o atendimento no balcão.

06 - Ao fazer ou receber uma ligação:

- tenha sempre lápis e papel à mão ou esteja com o computador ligado;

- anote o número do telefone, o nome da pessoa com quem está falando, além da data e hora em que a conversação teve início. Preencha um cadastro do cliente; para isso você poderá utilizar um programa de cadastro de clientes;

- tente identificar o objetivo da conversa, a intenção e o ânimo da pessoa com quem está falando. Se ela estiver nervosa, não revide;

- utilize o dedo para fazer uma ligação e não outro instrumento como caneta ou lápis.

07 - Ao fazer uma ligação e ser atendido, faça o cumprimento de saudação (bom dia, boa tarde, boa noite), apresente-se e diga com quem deseja falar.

08 - Use sua voz natural, como se estivesse conversando pessoalmente e seja cortês mas sem cometer exageros.

09 - Tenha em mente que a pessoa com quem está conversando tem seu tempo limitado e mantenha a objetividade mas sem cometer omissões ou adotar uma formalidade exagerada.

10 - Quando atender o telefone adote a postura de uma empresa. Você deve se lembrar de que você é a empresa para a pessoa com quem está falando do outro lado da linha.

11 - Atenda ao primeiro toque; não deixe o telefone tocar diversas vezes.

12 - Utilize o aparelho na posição correta. Segure o monofone com a mão, evitando segurá-lo entre o pescoço e o ombro - essa maneira torna difícil o entendimento da sua voz. Caso necessite das mãos livres ao atender o telefone utilize um aparelho especial que possui microfone e fones de ouvido para o atendimento.

13 - Anote o nome de seu interlocutor - é desagradável, em meio a uma conversa, ouvir “*como é mesmo o seu nome?*”. Caso o nome seja de difícil entendimento não se sinta acanhado em pedir o cliente para soletrá-lo pois é preferível do que cometer o erro de pronunciar ou escrever o nome de forma incorreta.

14 - Saiba escutar... saiba ouvir seu interlocutor, não interrompendo desnecessariamente. Dê-lhe total atenção, entendendo o que ele está dizendo e anotando as coisas importantes.

15 - Utilize na conversação palavras cordiais como “*Por Favor*”, “*Desculpe*”, “*Obrigado*”, etc.;

16 - Anote e repita os pontos principais do assunto tratado e, de preferência, faça um resumo para certificar-se de que entendeu perfeitamente o que foi conversado.

17 - As ligações devem terminar com palavras de agradecimento. Não desligue antes do cliente;



- 18 - Ao conversar não coloque objetos na boca (lápis, caneta, palito, cigarro, balas, etc.).
- 19 - Cuide de sua voz: no atendimento por telefone não existe comunicação visual. Sua voz traduzirá ao cliente a sua imagem e a da sua empresa.
- 20 - Cuide da dicção - a maneira correta de pronunciar as palavras - falando com voz clara e expressiva. Fale com um bom tom de voz evitando repetir palavras e de forma pausada, sem correrias e sem ser monótono. Procure praticar exercícios de dicção.
- 21 - Procure variar a voz através de entonações, combinando os tons graves (mais vigorosos e sérios) com os tons agudos (mais alegres e vivos).
- 22 - Use a linguagem do cliente, ou seja, empregue palavras, termos e vocábulos que o cliente conheça. Seja objetivo, claro e conciso.
- 23 - Faça uma avaliação constante e honesta de seu comportamento no uso do telefone.

Exemplos de atendimento utilizando o programa *Telemensagens Clientes e Serviços*:

Exemplo A:

Atendimento de cliente :

- 01 - O cliente liga solicitando uma mensagem ou outro serviço qualquer.
- 02 - Digite o nome do cliente solicitante no campo para pesquisar Nome ou pesquise pelo número do telefone.
 - À medida em que for sendo inseridas as letras do nome do cliente ou do número do telefone o nome aproximados será mostrado.
 - Caso o cliente já esteja CADASTRADO e selecionado clique no botão Novo pedido ou utilize a tecla de atalho F4 para inclusão de novo pedido.
 - Caso seja um cliente NÃO CADASTRADO clique no item de menu Cadastros / Clientes / *Inclusão rápida do Nome (Ctrl + R)* para cadastrar somente o nome e telefone do cliente na base de dados e posteriormente acrescentar os demais dados ou clique no item de menu Cadastros / Clientes / *Novo Cliente* para incluir todos os dados do cliente antes de cadastrar o pedido.
- 03 - Na tela cadastro de Pedidos insira os dados solicitados.

Exemplo B:

Atendimento de cliente para Agência de Telemensagens com aparelho BINA :

- 01 - A receber a ligação e o aparelho Bina identificar o número de telefone acesse o campo para localização de telefone na tela principal do *Telemensagens Clientes e Serviços* e insira o número do telefone que deseja localizar.
 - A localização do número de telefone poderá ser feita pelo número completo ou parte do número inserido, utilizando a tecla de atalho F3 ou a opção Cliente / Localizar / por Telefone do menu Cadastros.
- Exemplo - o número do telefone identificado pelo aparelho Bina é 0113553-5869 e o número cadastrado no banco de dados na ficha do cliente é (11)3553-5869; este número poderá ser localizado digitando no campo Localizar Telefone somente o número 3553-5869 ou somente o prefixo 3553 do telefone na opção de menu Localizar Cliente por Telefone (será localizado o primeiro telefone contendo este prefixo).

O Envio da Mensagem

A transmissão da mensagem - passo a passo:

- 1º - o operador da telemensagem irá ligar para o destinatário no horário e data marcada.
- 2º - fará a saudação (bom dia, etc...) e informará o nome da pessoa com quem deseja falar.

Exemplo: Bom dia! Gostaria de falar com o Sr. Carlos...
- 3º - irá se identificar (dizer o nome da sua agência de telemensagem) e informar que tem uma telemensagem para ele.

Exemplo 1: Sr. Carlos aqui é da Agência de Telemensagens, temos uma mensagem para o senhor.
Exemplo 2: Bom dia! Quem fala é (nome do operador) da Agência de Telemensagens. Temos uma mensagem para você. Você pode ouvir agora?
- 4º - irá transmitir a mensagem.

Durante a transmissão da mensagem o operador poderá ouvir paralelamente o que se passa do outro lado da linha.

5º - no final da mensagem, irá fazer algum tipo de comentário tipo: *se gostou...?* e informar ou não (mensagem anônima) o nome de quem enviou esta (...*bonita / linda*) mensagem

Exemplo: Sr. Carlos ouviu bem? É com muito carinho que a Sra. Márcia lhe dedica esta mensagem pelo seu aniversário, parabéns!

6º - irá despedir-se e desligar.

Exemplo: Obrigado e tenha um bom dia!

Seja sempre pontual ao enviar a mensagem. No horário estabelecido pelo cliente deixe tudo organizado para transmitir a mensagem: o computador ou aparelho de som ligado e o cadastro do cliente aberto.

Ao transmitir a mensagem fale somente com o destinatário, evite deixar recados ou mencionar o assunto à outras pessoas e nunca fale sempre que o cliente pedir anonimato, pois uma das regras das agência telemensagens é o sigilo. Caso não seja possível falar com o destinatário, retorne a ligação em um outro momento.

Procure se certificar que o destinatário ouviu a mensagem perfeitamente, como no caso de mensagem para aparelho celular em que quase sempre o ouvinte tem dificuldade para escutar, e se necessário passe a mensagem novamente.

O destinatário da mensagem nem sempre está preparado para recebê-la. Neste caso é importante dizer que se trata de uma Agência de Telemensagem e que há uma mensagem para ele. Esse procedimento evitará que o destinatário pense se tratar de um trote, de vendedores ou serviços de telemarketing.

Seja sempre educado, simpático e atencioso e, caso o destinatário solicite, informe sobre a sua agência de telemensagens. Possua também mensagens de “Agradecimento de mensagem recebida” caso o destinatário deseje retornar a mensagem recebida, tornando-se também um cliente da sua agência.

Caso não consiga passar a mensagem contratada no dia e hora marcada, você poderá entrar em contato com o cliente avisando o ocorrido.

Exemplos que poderão ser usados no primeiro contato com o cliente.

A saudação deve vir em primeiro lugar porque é muito importante ao iniciar uma conversação ao telefone com o cliente. Diga inicialmente *Bom dia, Boa tarde* ou *Boa noite*.

Considerando que as ligações estejam sendo feitas no período da manhã, seguem abaixo algumas sugestões:

- Bom dia! Gostaria de falar com o Carlos. (...) Carlos, nós somos da agência (diz o nome da agência) e temos uma mensagem para você. Você pode ouvir agora?
- Bom dia! Nós somos da telemensagens... (diz o nome da agência) e tivemos a honra de sermos escolhidos para passar para você uma linda mensagem. Você tem um minuto para ouvi-la agora?
- Bom dia! Sou Maria da Agência de telemensagem. Tenho uma mensagem para você. Posso transmitir agora? No final da mensagem, identificarei quem a enviou.
- Bom dia! É seu aniversário e nós da agência (diz o nome da agência) e fomos procurados por alguém que te considera muito importante e que pediu para que a gente passasse para você uma linda mensagem. Posso passá-la agora?
- Bom dia! Nós somos a (diz o nome da agência) e temos uma mensagem para você de alguém muito especial. Aguarde um momento por favor.

Sugestões de fechamento

A telemensagem é uma maneira muito pessoal de demonstrar sentimentos. Em alguns casos como mensagens de aniversário ou outro tipo de comemoração você poderá desejar felicidades ao homenageado em nome da agência.

Exemplo:

- Quem mandou esta mensagem foi (e diz o nome da pessoa), e nós, da agência (diz o nome da agência) também queremos desejar a você um aniversário muito feliz!

É importante que você tente conquistar o destinatário como futuro cliente. Caso ele solicite, dê todas as informações de sua agência e coloque-se à disposição para futuras mensagens. Para que o

destinatário não procure outra agência de telemensagens você deve, sem perda de tempo, transformá-lo em um cliente!

Muitas das pessoas que recebem telemensagens gostam de retribuí-las ou dependendo da mensagem enviada o destinatário também poderá enviar uma resposta através da telemensagem. Tenha sempre uma mensagem de agradecimento ou resposta de acordo com a mensagem transmitida.

Agradecimento de mensagem recebida.

A mensagem de *Agradecimento de mensagem recebida* é uma forma de aumentar seu faturamento e foi elaborada para dar a possibilidade de retorno da mensagem, ou seja, você pode aproveitar o fato de estar passando uma mensagem para alguém, e transformar esta pessoa em cliente.

Em muitos casos, a pessoa que esta recebendo a mensagem, não tem o hábito de mandar mensagens para outras pessoas ou talvez nem sabia da existência de tal possibilidade. É de se esperar que essa pessoa ao receber uma mensagem se emocionará e irá procurar se informar a respeito da sua agência de telemensagens, para posteriormente proporcionar as pessoas, a mesma emoção!

Para informar o cliente da mensagem de agradecimento você deverá estar com ela preparada e assim terminar de transmitir a mensagem deverá utilizar o seguinte procedimento:

- (ao término da transmissão...) - você gostou da mensagem?

(ao responder que “Sim”...) - nós temos uma mensagem muito bonita de agradecimento e vou passá-la para você ouvir!

As mensagens de agradecimento são muitas bem elaboradas e as pessoas certamente irão gostar! Depois que a pessoa terminar de ouvir a mensagem, você vai perguntar o que ela achou e oferecer o envio da mensagem em retribuição. Ao abordar a pessoa não diga: “- você *NÃO* gostaria de passar a mensagem...”, porque ao dizer a palavra “*não*” você irá induzir a pessoa a responder com um não.

Exemplo de mensagem de agradecimento:

Você não imagina como fiquei feliz ao receber a sua mensagem. Saiba que você é uma pessoa que admiro muito, alguém realmente especial, e ser agraciado com este presente fez o meu dia muito mais feliz. Tomara que a gente continue assim sempre trocando gestos de amizade e consideração. As boas coisas da vida devem ser ditas e o sentimento de afeto e amor crescem. As palavras amigas são impregnadas de vibrações, por isso não devemos perder nenhuma oportunidade em manifestar bons sentimentos. Seja muito Feliz e Obrigado.

Deve se utilizar o bom senso na transmissão da mensagem. Desta forma, evita-se constrangimentos desnecessários. O remetente pode ser um familiar, a namorada, o esposo, um colega de serviço, um grupo de amigos ou até mesmo uma pessoa que não deseja identificar-se. É importante usar a psicologia e agir com discrição no atendimento. Cabe ao atendente tentar, de várias maneiras, perceber a personalidade e a reação do cliente e agir de acordo com ela. O remetente esta preparado e tem conhecimento do serviço, enquanto o destinatário é sempre surpreendido com a mensagem.

Confirmação de envio de mensagem

É aconselhável que, mesmo a pedido do cliente, você não retorne a ligação para confirmar o envio da mensagem. Caso você utilize esta opção o custo do envio da mensagem será dobrado.

Informe ao cliente que se for de seu interesse, ele poderá ligar novamente para saber se a mensagem foi enviada.

O **Telemensagens Clientes e Serviços** gera um número único para cada pedido e este número pode ser repassado para o cliente como protocolo para consulta do pedido. O programa permite a localização rápida do pedido pelo número na tela principal.

Se houver algum contratempo na transmissão da mensagem você poderá retornar a ligação e informar ao cliente que a mensagem não foi enviada.

Datas Comemorativas

Em datas comemorativas o movimento aumenta significativamente e isso pode gerar bastante lucro ou grandes transtornos. Para não ter dor de cabeça é essencial fazer uma organização do trabalho nestas datas. É importante que você altere o seu horário de funcionamento e se possível consiga alguém para lhe ajudar e não perder essas oportunidades.

Caso contrate alguém para ajudar no trabalho e você possua duas linhas telefônicas poderá ser adquirido um aparelho transmissor sobressalente para trabalhar nos dois telefones (o sobressalente utilizado somente para o envio das mensagens). Organize também os horários de envio com intervalo para cada transmissão e com uma pequena pausa entre uma transmissão para alguma eventualidade ou para o caso da pessoa não estar em casa.

Principais Datas Comemorativas

As datas em destaque (**negrito**) são os dias de maior envio de mensagens. Tenha sempre diversas opções de mensagens para as datas em destaque. Prepare-se com bastante antecedência divulgando o seu trabalho com a distribuição de panfletos, cartões e fazendo anúncios, principalmente para o Dia das Mães, Dia dos Namorados, Dia dos Pais e Natal.

As demais datas são para serem trabalhadas com o cliente pois a maioria são datas desconhecidas mas de grande repercussão.

JANEIRO

01: **Ano Novo**

08: Dia do Fotógrafo

12: Dia do Contador

20: Dia do Farmacêutico

25: Dia do Carteiro



FEVEREIRO

01: Dia do Publicitário

16: Dia do Repórter

MARÇO

08: Dia Internacional da Mulher

ABRIL

01: Dia da Mentira

07: Dia do Jornalista

19: Dia do Índio

21: Tiradentes

Dia do Policial Civil e Militar

22: Descobrimento do Brasil

25: Dia do Contabilista

27: Dia da Empregada Doméstica

28: Dia da Sogra



Páscoa: 40 dias após o Carnaval

MAIO

2º Domingo: Dia das Mães

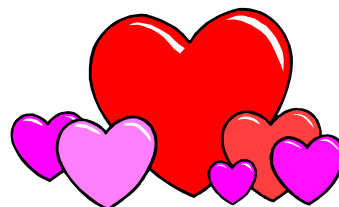
01: Dia Mundial do Trabalho

12: Dia da Enfermagem e do Enfermeiro



JUNHO

12: Dia dos Namorados



JULHO

- 02: Dia do Bombeiro
- 16: Dia do Comerciante
- 20: Dia Internacional da Amizade
Dia do Amigo
- 25: Dia do Motorista
Dia do Taxista
- 26: Dia da Vovó

AGOSTO

2º Domingo: Dia dos Pais

- 11: Dia do Advogado
Dia do Garçom
- 28: Dia Nacional do Bancário



SETEMBRO

- 06: Dia do Barbeiro e do Cabeleireiro
- 07: Independência do Brasil
- 09: Dia do Veterinário
- 30: **Dia da Secretária**
Dia do Jornaleiro

OUTUBRO

- 12: **Dia das Crianças**
- 15: **Dia do Professor**
- 18: Dia do Médico
- 25: Dia do Dentista Brasileiro
- 28: Dia do Funcionário Público
- 31: Dia das Bruxas



NOVEMBRO

- 02: Finados
- 09: Dia Nacional do Hoteleiro
- 22: Dia do Músico
- 23: Dia Nacional de Ação de Graças
- 27: Dia Nacional do Combate ao Câncer

DEZEMBRO

- 01: Dia Mundial da Luta contra a AIDS
Dia do Casal
- 08: Dia da Família
- 11: Dia do Arquiteto
Dia do Engenheiro
- 23: Dia do Vizinho
- 25: **Natal**



O programa **Telemensagens Cliente e Serviços** possui um calendário com mais de 400 datas comemorativas. Na tela principal são mostradas as datas comemorativas do dia atual e podem ser consultadas todas as datas do mês corrente ou de outros dias.

Agenda de datas e serviços

Nunca esqueça a data de aniversário dos seus clientes. Ele irá se sentir querido com a lembrança e você terá a chance de estar sempre em contato com ele.

O Telemensagens Clientes e Serviços permite controlar a data de aniversários dos clientes e as datas dos destinatários informadas pelos clientes para serem lembretes. Ao cadastrar um novo cliente informe o dia e mês de nascimento (o ano não é obrigatório). Cadastre também as datas de aniversário ou outras comemorações de quem recebe a mensagem, pois assim você poderá lembrar o seu cliente da data e a pessoa que recebeu a mensagem poderá ser também um cliente em potencial.

Cadastro de clientes e pedidos

O Telemensagens Clientes e Serviços possui permite o efetuar o cadastro completo do cliente e seus respectivos pedidos.

Dados necessários para o cadastro de clientes e pedidos:

A ficha abaixo é um modelo manual utilizado por agências convencionais - que ainda não são informatizadas. Todos dados (além de outros complementares) são utilizados pelo **Telemensagens Clientes e Serviços** possibilitando um controle mais ágil e preciso das informações:

Modelo básico de FICHA DE ATENDIMENTO para telemensagens:

Esta ficha é utilizada somente para o atendimento supondo que o cliente já esteja cadastrado. Os dados do cliente são localizados na ficha organizada pelo código.

FICHA DE ATENDIMENTO

Código do Cliente:		Data do Pedido:	
DE:			
Telefone:		Identificar como:	
PARA:			
Telefone:		Data / Hora para Envio: / / :	
Nº Mensagem:		Tema da Mensagem:	
Complemento da mensagem:			
Atendente:		Data/Hora da Transmissão:	
[] Ok [] Não consegui [] Tentar mais tarde [] Não estava			
Serviço Extra: [] Mensagem Escrita [] CD/DVD Mensagem [] Cesta [] Outros			
Conteúdo:			
Endereço do destinatário:			
Bairro:		Cidade:	CEP:
Valor Total do Serviço R\$:			
Forma de Pagamento:		Data p/ Cobrança: / /	
End. Cobrança:		Observações:	

Catálogo de Mensagens

Escute os arquivos de áudio e faça anotações no cadastro de mensagens referentes aos mesmos. Isto ajudará você a se familiarizar com o conteúdo das mensagens e gerar palavras-chaves que facilitam a localização de mensagens específicas pelo **Telemensagens Clientes e Serviços**.

CD / DVD / Arquivos de mensagens

A maioria dos discos vendidos em kits para telemensagens são classificados por gênero em pastas, listados e numerados em um arquivo texto como um CD de música. Basta localizar e executar a mensagem que deseja ouvir.

Os arquivos de áudio devem estar armazenados no HD do computador para facilitar a pesquisa e agilizar o atendimento.

O **Telemensagens Clientes e Serviços** possui um utilitário para leitura automática e armazenamento das informações e localização dos arquivos no banco de dados do programa. Desta forma todas as informações ficam disponíveis para serem localizadas por diversos critérios tornando o atendimento mais ágil e personalizado.

Os Diversos Tipos de Mensagens

Existem inúmeras opções de mensagens fonadas. Para toda ocasião, evento ou data comemorativa existe uma mensagem adequada. As mais solicitadas são de aniversário, namoro, amizade, dia dos Pais, dia das Mães, Natal e Ano Novo.

Listamos alguns temas de mensagens:

- Agradecimento
- Amizade
- Aniversário:
 - Atrasado
 - Adiantado
 - 15 Anos
 - Parentes
- Romântica
 - Namoro
 - Pedido de Namoro
 - Início de Namoro
 - Paquera
 - Dia dos Namorados
 - Amor Proibido
 - Marcar Encontro
 - Conquista
 - Amor Impossível
 - Amor à Distância
 - Ficamos
 - Término de Namoro
- Bom Dia
- Boa Noite
- Declaração
- Erótica
- Homossexuais
- Ciúmes
- Separação
- Parabéns pelo seu dia
- Reconciliação
- Desculpas
- Saudade
- Momentos Especiais
- Reencontro
- Homenagem
- Datas Comemorativas:
 - Dia das Mães
 - Dia dos Pais
 - Feliz Natal
 - Ano Novo
- Religiosa
- Conquista
- Evangélicas
- Boa Viagem
- Boas Vindas
- Gravidez / Gestante
- Novo Bebê
- Força e Otimismo
- Congratulações
- Vitória
- Boa Sorte
- Formatura
- Noivado
- Cumprimento pelo Casamento
- Cumprimento aos Noivos
- Casamento Abalado
- Despedida de Solteiro
- Bodas
- Prosperidade para Alguém
- Ânimo
- Obrigado pelo Apoio
- Obrigado pela Noite
- Esperança e Fé
- Conforto
- Solidariedade

Casos Especiais de Mensagens

- Mensagens para amantes

É uma mensagem que requer muita atenção ao ser enviada. Deve se deixar claro no cadastro que a pessoa que receberá a mensagem não é esposa(o) ou namorada(o).

- Mensagens eróticas

Deve se certificar que a pessoa que atendeu o telefone é realmente quem deverá receber a mensagem pois são mensagens bem picantes.

- Mensagens para homossexuais

Devem ser enviadas como uma mensagem qualquer. Não estranhe ou deixe transparecer qualquer palavra repressiva ou preconceituosa. Esse tipo de mensagem requer sigilo absoluto.

Todos esses casos requerem sigilo total e deve ser tomado todo o cuidado na hora do envio. Deve se também manter sigilo absoluto quanto aos nomes dos clientes para evitar problemas pessoais. Isto é muito importante e irá dar credibilidade ao seu trabalho.

- Mensagens de reconciliação

Por não poder adivinhar qual a reação de quem receberá a mensagem ou de um remetente possivelmente frustrado é aconselhável que este tipo de mensagem seja recebida antes do envio.

ATENÇÃO

Os casos de mensagens especiais e anônimas são itens que merecem bastante atenção.

A pessoa que envia uma mensagem anônima pode inventar ou informar dados errados ou estar ligando de um telefone público (o que não adiantará de nada identificá-lo com o bina) e você acabará levando um calote ou passar por uma situação embaraçosa na qual o recebedor da mensagem achará que você está passando um trote ou fazendo um brincadeira de mal-gosto (pode ser um ex-namorado rejeitado ou ex-esposa ligando para o companheiro agora casado, etc...).

A pessoa que recebeu a mensagem pode processar ou denunciar sua agência por trote, calúnia ou constrangimento, o que causará um grande dor de cabeça até você provar a sua inocência.

Use o bom senso!

Se você achar que poderá ter problemas ao enviar a mensagem solicitada não tenha medo de dizer “não” a um possível cliente.

CAPÍTULO 4 : ESTRATÉGIAS DE MARKETING

Como Conquistar os Clientes

Conquiste seus clientes com criatividade.

Cada cliente deve ter um tratamento especial e personalizado. Este é um dos grandes segredos para se fazer sucesso. Faça com que o cliente se sinta à vontade e seja bem atendido para que ele possa sentir-se seguro e confiante nos seus serviços. Invista na qualidade do atendimento, tanto para o cliente quanto para o destinatário da mensagem que pode vir a ser um futuro cliente.

Utilize o programa para fazer telemarketing: ligue para seus clientes lembrando da aproximação de datas comemorativas, datas de aniversário de homenageados para quem o cliente enviou mensagem no ano anterior, para que possam fazer suas reservas. Entre em contato também com os destinatários das mensagens para oferecer seus serviços quando for o aniversário (ou outra data especial) de que lhe enviou uma mensagem.

Contate empresas e profissionais liberais como médicos, advogados, dentistas, etc. oferecendo os serviços de envio de mensagens para clientes e funcionários. Ofereça também seus serviços para empresas de cestas de cafés da manhã e floriculturas.

Crie novas opções de serviços para o cliente como a digitação da mensagem escolhida no computador, com fontes, imagens de fundo e bordas apropriados, impressa em papel especial e enviada pelos correios para o destinatário.

Procure sempre adquirir novos arquivos com mensagens diversificadas para aumentar seu acervo e mantenha um cadastro das mensagens no programa para facilitar a localização. Se adquirir as mensagens em CDs ou DVDs cuide bem dos discos mantendo-os sempre limpos e sem riscos pois eles servem com cópia de segurança (backup) caso seja necessário recuperar algum dado.

Como Fidelizar o Cliente

Dicas de como tornar o seu cliente um usuário fiel do serviço:

- A qualidade no atendimento ao cliente é fundamental.
- Investir na pontualidade: a mensagem deverá ser transmitida no dia e hora marcados.
- Oferecer ao cliente a possibilidade de gravar a finalização da mensagem com sua própria voz.
- Agrade seus clientes com brindes e cortesias.
- Sempre que possível, faça promoções, envie correspondências, brindes surpresa ou até uma mensagem de cortesia, dessa maneira ele saberá o quanto é importante para a sua agência.
- Ofereça para seus clientes mensagens e vídeos gravados em CD ou DVD.
- Se possuir veículo próprio ofereça a Telemensagem ao Vivo.
- Nunca diga ao usuário que não tem a mensagem. Quando não tiver a mensagem que o cliente quer, nunca dizer: “*eu não tenho*”; mostre a ele outras alternativas ou utilize a sua criatividade para adaptar as mensagens que você possui ao tema solicitado pelo cliente.
- Mantenha seu acervo de mensagens sempre atualizado, adquirir novas mensagens não é despesa e sim investimento no seu trabalho. Possua uma grande variedade de mensagens.
- Lembre-se: “O cliente sempre tem razão”.

Divulgação / Propaganda

O planejamento é requisito essencial para atingir o público alvo do seu negócio de maneira eficiente. Mesmo com pouca divulgação você poderá recuperar o investimento em pouco tempo.

Reserve uma parte do seu lucro para investir em novas propagandas. Dessa forma você garantirá a permanência do seu serviço e o reconhecimento da sua marca e sua empresa. O comercial da sua Telemensagem é muito importante. Reforce o nome da sua Empresa e o Número do Telefone.

É fundamental anunciar para divulgar a agência e conquistar clientes.

A divulgação de sua agência pode ser feita através de anúncios em jornal e revistas, distribuição de cartões e panfletos, cartazes, faixas, muros, televisão, adesivos, site na internet, mala direta por carta, e-mail ou mesmo pelo telefone.

Você deverá divulgar o seu serviço o máximo possível pois esse é um dos fatores dos quais depende o sucesso do seu negócio.

Há diversos meios de fazer a propaganda da agência de telemensagens. Alguns são dispendiosos mas outros são bastante baratos e, às vezes, gratuitos. Procure divulgar o seu serviço dentro da sua capacidade financeira.

Não gaste dinheiro com propaganda inadequada e use a criatividade para conquistar seus clientes. A criatividade nos dias de hoje funciona como a mola propulsora de negócios. Aposte e acredite em sua capacidade e criatividade, pois o retorno é certo.

Mostraremos os meios de propaganda mais comuns dos quais você poderá utilizar para fazer a divulgação da sua agência.

Atenção: alguns desses meios de propaganda se prestam mais quando utilizados em cidades pequenas, outros são mais eficientes nas cidades grandes. Escolha o método de divulgação mais apropriado para o local onde irá atuar a sua agência.

Como fazer a propaganda da agência de telemensagens:

- *Anúncios em Jornais e Revistas*

Você deve inicialmente elaborar um anúncio que chame atenção, mas que ao mesmo tempo seja simples e fácil de entender. A pessoa que irá ver o seu anúncio pode não saber o que é telemensagem e, por isso, é necessário que o seu anúncio explique para ela transformando-a dessa forma em um futuro cliente.

Se não for possível que ele seja chamativo e explicativo ao mesmo tempo é melhor que seja somente explicativo, pois de nada adianta a atenção se o leitor não souber do que se trata. Um pequeno anúncio direto dá mais resultado do que um anúncio grande e confuso.

Você poderá anunciar em revistas e jornais de grande circulação mas inicialmente é mais interessante você anunciar em revistas de bairros ou jornais locais que oferecem classificados gratuitos ou cobram mais barato. O preço da publicidade nos jornais varia de acordo com o jornal, o dia da publicação, seção (página) ou tamanho. Procure anunciar na seção mais apropriada para o seu serviço de telemensagens. Se no jornal que você deseja anunciar não houver uma seção específica para telemensagens, você deve optar por seções como: recados sentimentais, mensagens, floricultura, agências matrimoniais, etc. São essas seções que as pessoas que gostariam de mandar e receber mensagens procuram.

Guarde sempre o comprovante de pagamento do pedido de anúncio, pois se esse não sair da maneira desejada você poderá pedir que seja publicado novamente sem nenhum custo adicional.

- *Cartões, Folhetos e Panfletos*

Atenção: em algumas cidades é necessário a autorização da prefeitura para fazer panfletagem nas ruas ou colocar faixas de rua, cartazes ou pintar muros com propagandas.

Os cartões e panfletos devem ser bem explicativos, pois neles você terá mais espaço para dizer o que seu futuro cliente precisa saber. Use e abuse do espaço disponível para mostrar informações da agência e as vantagens de se utilizar o serviço de telemensagem. Relacione no espaço as mensagens que você tem disponíveis ou aquelas que você sabe que são mais solicitadas. Crie panfletos com letras grandes, cores vivas e espaço entre uma informação e outra. Faça frases de fácil compreensão.

Esses meios de divulgação e outros que possam ser criados, resultam em um impacto positivo.

Estando com os panfletos prontos comece a planejar o trabalho com antecedência de, no mínimo, uma semana. A distribuição poderá ser feita por fax, correio, de mão em mão, etc. a lista telefônica é uma outra opção para ampliar ainda mais o número de clientes. Verifique ao fazer panfletagem nas ruas se é necessário autorização da prefeitura de sua cidade.

Uma distribuição bem feita de cartões e panfletos, costuma funcionar melhor que anúncio de jornal e tem a vantagem de centralizar a sua cobrança nos locais onde você fez a distribuição, ou seja, se você distribuir em determinado bairro, você terá muitos clientes naquele bairro, e isso facilitará a sua cobrança.

Distribua os panfletos para os clientes e amigos, em quadros de avisos de escolas, prédios, lojas, residências, pizzarias, salão de beleza e outros lugares que achar conveniente.

Faça ou mande fazer folhetos do tamanho 10cm x 15cm com letras e desenhos de uma cor (que é mais barato) em um papel colorido, em conformidade com a cor utilizada para a impressão.

Caso você não possa pagar os serviços de uma gráfica, faça um modelo de panfleto (no formato de cartão de visita, por exemplo) e tire cópias xerográficas de boa qualidade para distribuir.

- *Cartazes, Faixas e Muros*

Se você for afixar cartazes, faixas ou escrever em muros, deve procurar lugares estratégicos, onde haja muito fluxo de pessoas. Lugares próximos de panificadoras, supermercados, barzinhos, próximo aos ônibus e paradas de ônibus, são excelentes para se afixar cartazes ou pintar muros.

Se for utilizar cartazes, pinte ou mande pintar (pequenos, grandes ou médios) e cole-os em todos os lugares possíveis em que sejam permitidos a afixação de cartazes.

Para as faixas e muros contrate um profissional para o serviço (alguns profissionais divulgam o seu nome e telefone nas faixas e muros que pintam) e determine os locais onde serão colocados.

- *Presentear com Telemensagem*

Você pode presentear um amigo ou parente com a telemensagem e dessa maneira estará divulgando a sua agência.

- *Adesivos, Imãs de Geladeira, Chaveiros e Canetas*

Se você pretende fazer adesivos, eles devem ser, além de bem explicativos, bonitos e chamarem a atenção. Faça adesivos bastante criativos, e distribua entre os conhecidos, amigos e clientes. Fazendo um adesivo de bom gosto (para que o proprietário goste do que está vendo) as pessoas o colarão em seus carros ou comércio, fazendo assim uma ótima divulgação da agência.

Os imãs de geladeira, além de serem bonitos, permitem que o cliente esteja com o telefone da agência sempre a mão para enviar mensagens ou informar a outros sobre os serviços de sua agência.

Chaveiros e canetas são também uma ótima forma de propaganda. Há diversas empresas e pessoas que trabalham somente com brindes promocionais. Os chaveiros são baratos fáceis de fazer e há diversas lojas (bijouterias) que vendem o material para criá-los.

- *Carro de Som*

Este é um tipo de propaganda local muito utilizada para divulgação em bairros. Escolha um veículo que tenha uma boa qualidade de som. Esta propaganda é muito eficaz e o pagamento geralmente é feito pela quantidade de horas trabalhadas.

- *Cartões de Visita e Calendários de Bolso*

É uma muito forma barata de divulgação. Crie um modelo bastante atraente para o cartão de visita ou calendário e distribua em todos os lugares que puder. Os cartões de visita dão resultados quando são distribuídos e passam pelas mãos de diversas pessoas.

- *Quadro de Aviso*

Há muitos lugares dotados de quadros de avisos em que se pode fazer propagandas: escolas, indústrias, hospitais, supermercados, comércios, etc. Caso seja necessário peça permissão aos responsáveis e cole folhetos e cartazes em todos os quadros que puder.

- *Pacotes de Mensagens e Promoções*

O cliente paga um preço menor pela quantidade de mensagens enviadas. Estude um preço promocional para os usuários, assim aumentará seus lucros e o cliente se tornará um tipo de associado da agência. Você poderá utilizar pacotes de mensagens com 2 (passe 2 mensagens e pague 1), 4, 8 ou 10 mensagens a seu critério. O cliente também pode indicar uma certa quantidade de amigos e ganhar uma mensagem quando os indicados utilizarem o serviço.

- *Sorteios*

Esta forma de divulgação poderá ser utilizada próxima de datas comemorativas como o Dia dos Namorados. Para cada pedido que o cliente fizer ele concorrerá com um cupom a um sorteio de um jantar romântico ou uma cesta de café da manhã. Poderá também serem utilizados cartões tipo “raspadinha” em que o cliente ganhará um brinde ou uma mensagem de cortesia.

- *Site*

Um site na Web é uma maneira muito interessante de mostrar os serviços e produtos da agência. Para economizar nos gastos utilize um provedor gratuito para hospedagem da home-page e faça uma página simples, bonita e de fácil visualização.

- *E-mail*

É importante que você tenha um e-mail para se comunicar com os seus clientes. Você poderá também enviar uma mala direta através do e-mail, mas evite enviar propagandas não solicitadas através do e-mail (SPAM).

- *Rádio e Televisão*

Um anúncio em rádio e televisão fica muito caro, principalmente em horários nobres, mas lembre-se, quando mais caro for anúncio mais retorno ele trará ao anunciante.

Você poderá divulgar o seu serviço em redes de televisão e rádios locais, mas é muito importante ressaltar que para fazer um anúncio deste porte, você precisará estar muito bem organizado e equilibrado para atender a demanda de clientes, com muita variedade de mensagens, várias linhas telefônicas e se possível possuir uma agência totalmente informatizada.

Ao utilizar a propaganda de rádio, caso não possa fazer anúncios demorados, utilize os anúncios de 15 ou 30 segundos.

Caso você possua uma agência pequena é aconselhável não utilizar este tipo de propaganda.

- *Mala Direta*

Para manter o cliente que já utilizou os serviços da agência você poderá fidelizá-lo através de uma mala direta.

A mala direta poderá conter uma carta de Boas Vindas com informações sobre a agência, sobre o cliente e os dados cadastrados para otimizar o atendimento ou informar sobre promoções e novas mensagens. Poderá conter também um brinde como um imã para geladeira contendo o número de telefone da agência.

A mala direta poderá ser enviada pelo correio (que terá um custo bem mais alto) ou entregue ao cliente quando for efetuar uma cobrança.

Envie a mala direta somente para clientes em potencial pois o seu custo é bem mais caro. Se for enviá-la pelo correio tome alguns cuidados para economizar no envio utilizando a opção de Carta Simples (enviada por pessoas físicas) e não deixando o peso ultrapassar 20 gramas.

Controle o envio das malas diretas no cadastro do cliente para evitar mandar cartas repetidas.

Mala direta por telefone

Você poderá divulgar sua agência por telefone, aproveitando os momentos ociosos, ligando para as pessoas de seu relacionamento e comunicando a elas que você está prestando esse tipo de serviço, explicando como funciona para aquelas pessoas que ainda não conhecem.

Envie mensagens para amigos e conhecidos e informe da sua agência. Peça-lhes para divulgá-la entre os conhecidos deles. Mande mensagens também para os prováveis futuros clientes.

- *Telemarketing*

Você poderá utilizar o telemarketing para conquistar clientes que receberam uma telemensagem e ainda não conhecem o trabalho da agência. Cada um de seus clientes deve ter um tratamento especial e personalizado porque é esse um dos grandes segredos daqueles que tem sucesso! Entre em contato com o cliente e pergunte se ele gostaria de conhecer mais um pouco do trabalho de sua agência. Faça o cadastro do cliente, informe a ele o seu telefone e envie uma mala direta contendo uma apresentação da agência.

Sempre que for possível ligar para ele lembrando da aproximação de datas comemorativas sugerindo que ele faça as suas reservas, ou de datas em que ele tenha enviado uma mensagem de aniversário para alguém no ano que passou.

Para realizar este trabalho, você deve estar sempre checando as fichas de seus clientes e anotar em um caderno os dados dos clientes para quem você deve ligar. No programa Telemensagens você

poderá agendar as datas comemorativas dos clientes e o programa o informará na data desejada para que você entre em contato com o cliente para lembrá-lo.

Você poderá também utilizar a forma de telemarketing em que você arquivará a ficha do cliente por data de aniversário. Nesta ficha irá constar a data de aniversário do cliente, seu telefone, o nome e o telefone da pessoa para quem ele já enviou mensagens de aniversário.

Um dia antes do aniversário do cliente, você ligará para a pessoa para quem ele passou a mensagem e utilizará a seguinte abordagem:

- Bom dia! Nós somos da agência (e diz o nome da agência) que passou a mensagem para você no dia do seu aniversário enviada por (informar o nome do remetente da mensagem). Você se lembra? Nós estamos te ligando para lembrar que amanhã é o aniversário dele (do remetente) e que tal passarmos uma mensagem para homenageá-lo e emocioná-lo!

Outras formas de divulgar os serviços da agência:

- Nas datas especiais (dia das Mães, dia dos Namorados, dia dos Pais, Natal etc.) divulgue seu trabalho distribuindo panfletos, cartões e fazendo anúncios com bastante antecedência.
- Quando enviar uma mensagem sempre deixe o seu telefone e o nome da agência.
- Quando enviar uma mensagem, ofereça a mensagem de “Agradecimento de Mensagem Recebida”.
- Oferecer seus serviços a profissionais liberais e empresas de cestas de café da manhã, floriculturas, associações, clubes, grêmios, escolas etc.

Citamos estes meios de publicidade como exemplo, mas existem muitas outras formas de divulgar o seu trabalho que você irá descobrir com o tempo, mas é importante que você comece de acordo com suas possibilidades, apenas com o anúncio em jornal, apenas com distribuição de cartões e panfletos ou os dois se você puder.

Quanto mais divulgar, maior será o seu faturamento, mas é muito arriscado dar um passo maior que a perna! Planeje!!!

Controle de divulgação / anúncios

É muito importante que você faça um controle da divulgação da sua agência e dos anúncios para verificar se a propaganda está dando resultado. De nada adianta você investir numa propaganda e ela não dar retorno.

Pergunte ao novo cliente (ou a pessoa que ligou pedindo informações) como ele tomou conhecimento da agência. Assim você poderá verificar se a divulgação está dando resultado.

Mantenha um controle do anúncio recortando a propaganda da revista/jornal ou guardando o folheto ou cartaz e anotando a data da divulgação, a tiragem e o preço. Cadastre a forma de como o cliente tomou conhecimento da agência na sua ficha cadastral para saber se a divulgação foi bem sucedida. Se sim, continue investindo nesse tipo de propaganda.

O **Telemensagens Clientes e Serviços** permite o controle de formas de divulgação inclusive com gráficos para análise e tomada de decisões.

CONTROLE DE ANÚNCIOS / PROPAGANDAS

Tipo de Anúncio/Propaganda:	
Data de Divulgação: / /	Preço do Anúncio:
Circulação:	
Observações:	
Ligações:	Pedidos:

Frases prontas

Estas são as frases mais utilizadas na divulgação pelas agências de telemensagens. Caso você não tenha uma frase ou mensagem original para utilizar na propaganda, faça uso dessas frases adaptando-as para a sua agência.

Frases sentimentais:

- Emocione quem você ama com uma telemensagem.
- Presenteie quem você ama com mensagens por telefone.
- Envie mensagens para quem você gosta.
- Envie lindas mensagens fonadas para quem você ama.
- Emocione quem você ama com as mais lindas mensagens.
- Uma maneira de agradar quem se ama.
- Mensagens com amor e carinho.
- Envie uma telemensagem para quem ama ou a quem quer fazer feliz.
- A homenagem pode ser feita para qualquer pessoa.
- Você já emocionou aquela pessoa querida hoje? Aqui você encontra a mensagem ideal...
- Palavras que dizem tudo em uma simples ligação
- A telemensagem é uma demonstração de carinho a qualquer momento.
- Fascine quem você ama enviando lindas mensagens fonadas.
- Surpreenda as pessoas com uma demonstração de carinho e amor.
- Envie uma linda mensagem para expressar todos os seus sentimentos.
- Nós temos a solução para quando você não souber expressar o que está sentindo o seu coração.
- Se você deseja demonstrar seus sentimentos presenteie com uma bela mensagem.

Frases com informações sobre o serviço:

- Transmitimos mensagens em nome de empresas para funcionários.
- Demonstração sem compromisso.
- Uma ótima maneira para quem não sabe como se aproximar da pessoa amada ou simplesmente desejar um Feliz Aniversário.
- Namorados, casais, pais, parentes, despedida, reconciliação... qualquer que seja o motivo (ou mesmo sem nenhum motivo...) nós temos a mensagem ideal para você...
- Mensagens e cestas especiais para todas as ocasiões.
- Mensagens escritas para todos momentos.
- Você escolhe o fundo musical e finaliza a mensagem com sua própria voz.
- Quando pensar em telemensagem pense (*nome da agência de telemensagens*)
- Atenção médicos, dentistas, profissionais liberais, comerciantes e locadoras!
Entre em contato com os seus clientes utilizando nossos serviços de telemensagens.
Aumente seus lucros fidelizando sua clientela.
É rápido, barato e eficiente! Entre em contato conosco para maiores informações!
- Com um simples telefonema você poderá ouvir e escolher uma mensagem para enviar à pessoa que admira.
- Possuímos a mensagem que você precisa, para qualquer ocasião: um aniversário, uma data comemorativa, uma formatura, um pedido de namoro... ou qualquer outra que você imaginar.
- Com um simples telefonema, em poucos minutos, você estará homenageando alguém.
- Qualidade, sigilo e discrição no atendimento.
- Dispomos de várias mensagens escritas para enviar para aquela pessoa que você adora.



Telemensagens

EMOÇÕES



Emocione quem você ama com uma telemensagem!

*Mensagens de Aniversário, Amizade, Namoro,
Otimismo, Erótica, GLS, Evangélica, Desculpas,
Conquista, Datas Comemorativas e Muito Mais!*

Todas as mensagens são gravadas com fundo musical e qualidade digital.

UM PRESENTE INESQUECÍVEL POR
APENAS

R\$5,00 (Ligação Local)

Planos Especiais para Empresas e Profissionais Liberais.

Ligue já e faça o seu cadastro conosco:

 **(31) 9607-6434**

www.arquivodigital.net
programas@arquivodigital.net

Cestas de Café da Manhã • Mensagem Escrita • CD-Mensagem • Flores

ATENDIMENTO:

Segunda à Sábado: 7 às 22 horas
Domingos e Feriados: 8 às 13 horas
24 horas para mensagens agendadas

Quando lhe faltar palavras, deixe a emoção por nossa conta!

Telemensagens

EMOÇÕES

Mensagens de Aniversário e Românticas

Ligue Já:

9607-6434

- De 7:00 às 22:00 -

MENSAGEM LOCAL		EMOÇÃO EM DOBRO:	
APENAS R\$5,00		TELEMENSAGEM DUPLA: R\$8,00	
Convites de Casamento		Dezenas de modelos a partir de R\$25,00 o cento.	
“Abre-se o coração dos outros quando se abre o próprio coração” (Quesnel)			

CAPÍTULO 5 : PREÇOS E FORMAS DE COBRANÇA

Tipos de Serviços (Mensagens Fonadas)

Há diversos tipos de ligações solicitadas pelo cliente. Informe-se na sua operadora telefônica o custo de cada ligação (estas informações também são divulgadas na internet e nos catálogos telefônicos). É importante manter um controle das ligações anotando todas as chamadas efetuadas.

Principais tipos de ligações:

- Ligação Local Convencional
- Ligação Local para Celular
- Ligação Regional (mesmo Estado, DDD diferente)
- Ligação Interurbana Convencional (outro Estado)
- Ligação Interurbana para Celular
- Ligação Internacional (DDI)

Como Calcular o Preço do Serviço

Este é um dos pontos principais do serviço básico de telemensagens pois nos dias atuais todo investimento realizado deve gerar bons lucros, e o sistema de telemensagens é o único que devolve em pouco tempo o capital ao investidor e passa a gerar excelente lucratividade (mais de 100% do custo).

O valor do serviço pode variar de região para região. Faça uma pesquisa de mercado com as telemensagens instaladas em sua região para poder colocar um valor atrativo e compensador para a prestação do serviço, levando em consideração também o tipo de cobrança que irá utilizar e gastos com propaganda e manutenção da agência. Formule um preço adequado porque ficará difícil aumentá-lo depois que o cliente se acostumar.

Valorize o seu trabalho e garanta bons resultados. Faça uma pesquisa de preços de mercado e coloque um preço competitivo mas que não comprometa a qualidade dos serviços.

Custo do Serviço (exemplo):

Para enviar uma mensagem local você vai gastar aproximadamente R\$2,80:

- R\$ 0,30 - (aproximadamente) para impulso telefônico.
- R\$ 1,50 - para a pessoa responsável pela cobrança (poderá ser negociado um valor mensal).
- R\$ 1,00 - para despesas com divulgação (anúncios em jornais, panfletos, etc.) e outras despesas.

Colocando o preço da mensagem local no valor de R\$ 5,00 o seu lucro será em torno de R\$2,20 por mensagem. Se você enviar 10 mensagens por dia terá um lucro de R\$ 22,00 e por mês (descontando as despesas e negociando um valor fixo para o cobrador) terá um lucro líquido de mais de R\$ 570,00 sem sair de casa, sem horário obrigatório à cumprir, sendo o dono do seu próprio negócio! Este é um lucro bem considerável e você terá lucros maiores ainda em ligações interurbanas ou para celulares e oferecendo outros tipos de serviços.

Dando uma atenção especial ao atendimento e divulgação do seu produto, você poderá dobrar e até triplicar o seu faturamento.

RECEITAS	01 msg/dia	10 msg/dia	260 msg/mês	TOTAL
Mensagens Fonadas	5,00	50,00	1 300,00	
	5,00			1300,00
CUSTOS/DESPESAS				
Impulso/telefone	0,30	3,00	78,00	
Cobrança (<i>motoboy</i>)	1,50	15,00	390,00*	
Divulgação / Extras	1,00	10,00	260,00	
				728,00

* Poderá ser negociado um pacote mensal (valor fixo) com a empresa de cobrança ou contratar uma pessoa para fazer a cobrança em moto ou bicicleta.

Os Sistemas de Cobrança

Após o atendimento do cliente pergunte de que forma ele deseja efetuar o pagamento.

A cobrança pessoal é a principal forma de cobrança para a agência de telemensagens, mas também são utilizadas outras formas de cobrança como depósito bancário e, dependendo do seu investimento na agência, pagamento por cartão de crédito, débito em conta telefônica, vale mensagem, boleto bancário.

Quanto maior o número de opções de pagamento, maior o conforto e a satisfação da clientela.

Cobrança pessoal

É a forma mais convencional de fazer a cobrança de uma mensagem enviada, nas cidades de pequeno e médio porte, dependendo do bairro de sua moradia, é a cobrança pessoal, na qual você recebe pessoalmente do cliente que pediu a mensagem, na sua residência ou local de trabalho, através de um cobrador com moto ou bicicleta.

Você poderá efetuar a cobrança de um ou mais bairros (próximos) por dia e contratar uma pessoa para receber os pagamentos.

Depósito bancário

Se for depósito em conta forneça seu número de conta (de preferência uma conta de poupança que não possua despesas como tarifas bancárias) e agência assim como o Banco (aconselhamos escolher um banco que permita consulta do saldo/extrato por telefone ou internet).

Pode ser adotado o sistema de centavos para facilitar a identificação do pagamento através do extrato bancário. Se o preço da mensagem for R\$ 5,00, você passará ao cliente R\$5,01, R\$5,02 etc, assim saberá quem é o depositante, evitando assim o constrangimento de uma cobrança indevida. É importante que você informe na propaganda de seus serviços os dizeres “*preços a partir de...*” quando utilizar a cobrança por meio de depósitos com centavos.

Ao passar os dados da conta para depósito nunca falar o nome completo do correntista. Quando o cliente retornar para a confirmação do depósito peça o nº do terminal do depósito e o nome completo que irá sair na ficha do depósito.

Atualmente os bancos disponibilizam a transferência bancária entre contas através do telefone ou internet. É ideal ter contas em diversos bancos para facilitar a vida dos clientes que não precisarão sair de casa para fazer a transferência.

Boleto bancário

É a cobrança através de duplicatas emitidas para cobrança em bancos. Só se justifica utilizar este meio de cobrança se o número e o valor de mensagens enviadas pelo cliente for grande.

Cartões de crédito

Este tipo de cobrança deve ser verificado com as administradoras de cartão de crédito e a agência deverá ser registrada. Os tipos de cartões mais utilizados são o Visa e o Mastercard. Deve haver um investimento adicional na segurança para o recebimento do número do cartão.

Débito em conta telefônica

Através de convênio, algumas companhias telefônicas estabelecem cobrança através de conta telefônica com empresas comerciais e prestadoras de serviços registradas que trabalham com produtos de baixas tarifas. Atualmente esse serviço não é disponibilizado para pequenas empresas. Para esse serviço é cobrada uma taxa, que aumentaria muito o custo de envio da mensagem.

Venda faturada

A cobrança é feita no final do mês, recebendo todas as mensagens solicitadas nesse período. Essa opção é muito utilizada para micro-empresas e profissionais liberais que desejam presentear ou homenagear clientes ou amigos através da telemensagem.

Vale Mensagem

Esta é uma forma de controlar a cobrança de sua agência através do sistema pré-pago. Ao utilizar essa opção o cliente já terá feito o pagamento do serviço. Você poderá utilizar o programa Kit Card - Cartão Mensagem para criar, controlar e verificar cartões de vale mensagem.

Como em todos os negócios este também corre o risco de haver inadimplência. Para que isso não ocorra é aconselhável que você tome algumas precauções como a instalação de um bina (identificador de chamadas) que permitirá que a você verificar se o telefone que seu cliente esta lhe informando é realmente aquele que você esta vendo no visor e perguntar ao cliente como ele tomou conhecimento da sua agência (pois a pessoa que esta agindo com má fé pode não estar sozinha).

Alguns agências não aceitam o envio de mensagens antes do pagamento ser efetuado. Mas dificilmente uma pessoa manda uma mensagem e não paga, pois você poderia sempre cobrar o envio da mensagem do destinatário, o que seria constrangedor e muito desagradável. Sugerimos que esse método de cobrança do destinatário não seja utilizado, a não ser em casos extremos, pois isso irá desgastar o seu trabalho e talvez você não tenha conseguido distinguir entre um calote, um esquecimento ou uma impossibilidade de ir ao banco efetuar o depósito.

Cobre somente do remetente ou da pessoa autorizada por ele para fazer o pagamento. Não envie a cobrança pelo correio para não causar constrangimento ao cliente.

O Vale Mensagem

 Kit Cartão Emocione quem você ama...		VALOR	TIPO DE CARTÃO	VALIDADE
NÚMERO DE SÉRIE 1				12/07/2007
<div>00081C820</div>		Obrigado por adquirir nosso KIT CARTÃO MENSAGEM. Para utilizá-o entre em contato com a Central de Atendimento e siga as instruções. Obrigado por adquirir nosso cartão.		
CENTRAL DE ATENDIMENTO (31)9607-6434 Telemensagens Emoções		CENTRAL DE ATENDIMENTO (31)9607-6434		
VEJA INSTRUÇÕES NO VERSO DO CARTÃO		1 © www.as2.com.br		

Exemplo de um cartão utilizado no sistema Vale Mensagem

O Vale Mensagem é uma das melhores formas de fazer a cobrança da agência de telemensagens. Ele é semelhante a um cartão de celular que possui um código (número de série / código de utilização) que corresponderá a uma mensagem local, interurbana ou celular ou a um determinado valor em créditos de mensagens. Esta é uma forma de sistema pré-pago pois o cartão será vendido e recebido antecipadamente, sendo oferecido às pessoas que desejarem usar o serviço. O cartão poderá ser adquirido em bancas de jornais, floriculturas, locadoras, lojas, bares, etc.

Cada cartão é identificado por um número de série e senha para utilização que não se repetem. Esse número será informado pelo cliente no momento em que pedir a mensagem.

Ao serem passados os dados do cartão ao operador da agência este verificará no sistema se o cartão possui ou não créditos. Confirmado a quantidade ou valor dos créditos a mensagem será transmitida e já estará paga dispensando o envio do cobrador.

A divulgação e distribuição do Vale Mensagem

O cartão poderá ser colocado a venda em lojas comerciais, locadoras e bancas de jornais em consignação. A porcentagem varia entre 10 e 15% para o distribuidor do cartão. Em vez de ir a lugares diferentes para receber, você terá que ir em um só lugar e com a garantia de receber no dia combinado pois a pessoa que deseja comprar terá que pagar a vista ao distribuidor do cartão.

O cartão adquirido poderá ser usado em qualquer momento, não tem validade. É fácil e prático e depende somente da sua criatividade para distribuí-lo e divulgá-lo.

Ao fazer a divulgação do seu serviço, você poderá informar que a sua agência possui também o sistema de atendimento com Vale Mensagem. Essa propaganda deverá ser distribuída ou exposta em pontos estratégicos, em locais públicos, onde haja grande movimento de pessoas, como bares, supermercados, farmácias, escolas, postos de gasolina, floricultura, locadoras.

CAPÍTULO 6 : OUTROS PRODUTOS E SERVIÇOS

Formas de Aumentar o Faturamento

A princípio é recomendável que você utilize apenas o serviço de transmissão de mensagens e a carta mensagem. Depois, com a agência em pleno funcionamento, você poderá acrescentar outros serviços e produtos de acordo com as suas habilidades e criatividade.

Produtos e Serviços

São diversos os produtos que as agências de telemensagens podem oferecer aos seus clientes, além da mensagem fonada (telemensagem), para aumentar o faturamento.

DVD / CD Mensagem

É a gravação da mensagem escolhida pelo cliente em DVD ou CD com áudio e/ou imagens (fotos) e vídeo. Pode ser entregue ao cliente ou enviada pelo Correio, embalado para presente, para o destinatário. Crie uma capa bem bonita com o conteúdo do disco e a propaganda da Telemensagens no computador ou mande fazer a capa em uma gráfica. O disco poderá vir acompanhado de uma certa quantidade de músicas e vídeo e com a dedicatória na contra capa.

Para a gravação é necessário um gravador de DVD e CD (veja nesse capítulo informações sobre a gravação de CDs e DVDs). A maioria dos computadores atuais são comercializados com um drive gravador de DVD/CD e possuem programas que facilitam a criação deste tipo de produto. Existem no mercado discos de vários formatos como coração ou flores para essa finalidade.

Algumas agências oferecem aos clientes a opção de gravar uma dedicatória no final da mensagem com sua própria voz ou montar uma mensagem personalizada em que é adicionado um fundo musical. A gravação da reação da pessoa ao ouvir a mensagem também pode ser gravada e oferecida ao cliente.

A sua agência também poderá oferecer o Cartão CD/DVD em que os discos já estarão prontos para presentear com opção de mensagem romântica, aniversário, etc. com imagens e fundo musical.

Mensagem Escrita • Carta Mensagem • TeleCarta

É a transcrição da mensagem para o papel. Para transcrever o conteúdo da mensagem basta ouvir o texto e digitar no computador. Utilize um papel colorido ou decorado para evitar que a tinta colorida da impressora seja gasta desnecessariamente.

A mensagem escrita é personalizada e deve conter uma dedicatória de quem enviou. Coloque na carta o nome da Agência e o telefone.

Cuidado com os erros de português. Caso não saiba revisar/corrigir o texto da mensagem procure um profissional para fazê-lo.

Há diversas formas de personalizar a embalagem da mensagem escrita:

- Em forma de canudo:
 - Os dizeres da mensagem escolhida, depois de impressos, podem ser entregues em um formato de canudo semelhante a um pequeno diploma.
- Dentro de uma garrafa:
 - A mensagem a ser enviada é escrita em um pergaminho de papel que é enrolado e colocado dentro de uma garrafa miniatura com uma rolha em sua extremidade. Deverá ser utilizada uma embalagem e colocada na garrafa uma etiqueta que dará o aspecto de um produto antigo.

A mensagem escrita é muito vendida em datas comemorativas e é uma excelente maneira de enviar uma mala direta. Há várias outras formas de personalizar e enviar (fax, e-mail) a mensagem.



Gravação da reação

Com um aparelho que grava tudo o que é dito durante a conversa com o cliente você poderá oferecer a Gravação da Reação ou o complemento da mensagem com a própria voz do cliente. A reação da pessoa que recebe a mensagem é gravada e o cliente poderá ouvi-la posteriormente.

- *Gravação da "assinatura no final da mensagem"*

É uma dedicatória ou recado colocado no final da mensagem com a voz de quem está enviando. É utilizado um aparelho especial para gravação e transmissão.

Mensagem ao Vivo

Há duas formas chamadas pelas Telemensagens de *Mensagem ao Vivo*:

- *Escuta Especial*

Com um aparelho especial de transmissão, na hora em que a mensagem é enviada o cliente poderá acompanhar toda a transmissão do outro lado da linha, ouvindo a reação de quem está recebendo a mensagem e também falando no final.

- *Drive-Mensagem • Telegrama Falado • Serenata*

O cliente ouve e escolhe a mensagem. Para a Drive-Mensagem a Agência de Telemensagens leva a mensagem em um carro decorado equipado com uma boa aparelhagem de som.

No Telegrama Falado e na Serenata são diversas pessoas em uma apresentação teatral, trajadas de acordo com a ocasião, que fazem, ao vivo, a homenagem para o destinatário. A mensagem ao vivo pode ser filmada e a fita entregue ao cliente na hora ou posteriormente após ser editada.

Transmissão à viva-voz

Esse tipo de serviço não utiliza gravações. A mensagem é transmitida ao vivo para o destinatário e pode ser personalizada. O responsável pela transmissão da mensagem deve ter boa dicção e demonstrar emoção na voz.

Mensagens sem fundo musical • Escolha do fundo musical

Com as mensagens sem fundo musical o cliente poderá escolher o fundo musical que mais lhe agrada na hora de enviar a mensagem.

Este tipo de serviço requer um programa especial para computador, irá controlar dois reprodutores de áudio (um reproduz somente a voz e outro o fundo musical) além de controlar o volume e fazer a mixagem (mistura) das duas reproduções.

Existem diversos programas gratuitos que permite a mixagem de mensagens de voz com fundo musical permitindo a própria agência criar suas mensagens personalizadas sem a necessidade de estar sempre atualizando as mensagens com músicas atuais.

Caixa de Bombons Personalizadas

São caixas personalizadas de diversos tipos, em formato de coração, quadradas, triangulares ou redondas.

Para o conteúdo da caixa você poderá utilizar bombons caseiros ou industriais.

Poderão ser feitas também embalagens decorativas nas caixas de marcas conhecidas vendidas em supermercados e bombonieres.

Na divulgação do serviço você poderá usar as seguintes frases:

- Todo mundo adora receber bombons, ainda mais quando ele é feito com amor e carinho.
- Dê bombons a quem você acha especial.





ChocoMensagem • Telegrama de Chocolate



Este tipo de produto são mensagens utilizando os nomes dos chocolates disponíveis no mercado.

O texto é feito em um papel cartão que pode ser montando de várias formas, como por exemplo uma bolsa ou diploma em que a pessoa vai abrindo aos poucos e descobrindo a mensagem. Os chocolates são colados nos lugares em que aparecem os seus nomes.

Exemplo de mensagem utilizando os nomes de chocolates:

Espero ter *TALENTO* suficiente para homenagear você que é especial e que tem muito *PRESTÍGIO*.

Pensei até em fazer uma *SERENATA DE AMOR* e com um pouquinho de sorte te convencer a dançar um *SONHO DE VALSA* ou talvez um *TANGO*, imaginando que do céu caía uma chuva de *CONFETE*.

Calma!

Não precisa ter um *FRICOTE*. Só achei que você gostaria de ganhar uma jóia de *OURO BRANCO* ou até mesmo um *DIAMANTE NEGRO*.

Mas... você sabe o *DINHEIRO* (chocolate em forma de moeda) anda curto.

Depois de pensar muito, resolvi então te dar algo bem *DELICADO*.

Espero que você tenha gostado da minha *SURPRESA*.

No próximo ano poderá ter *BIS*.

Alguns chocolates que podem ser utilizados na confecção da mensagem:

Nome do Chocolate	Fábrica
BATOM	Garoto
BIS	Lacta
CONFETE	Lacta
DELICADO	
DIAMANTE NEGRO	Lacta
DIPLOMATA	Nestlé
MANIA	Garoto
MOEDA DE CHOCOLATE	Pan
FRICOTE	
OURO BRANCO	
PRESTÍGIO	Nestlé
SERENATA DE AMOR	Garoto
SONHO DE VALSA	Lacta
SURPRESA	Nestlé
TALENTO	Garoto
TANGO	

SEDUÇÃO
SENSAÇÃO
SURREAL

Nestlé
Nestlé
Garoto



Cestas



Cestas de presentes são embalagens artesanais contendo diversos produtos. Este é um presente diferente e criativo que chama a atenção das pessoas que passam a conhecê-lo. Existem cestas para diversos tipos de ocasiões. A mais conhecida é a cesta de Café da Manhã. Você poderá personalizar a cesta utilizando um tema específico. Ao montar a cesta é bom saber os itens que irão agradar a pessoas a ser presenteadas. Deve-se valorizar o trabalho fazendo cestas com preços compatíveis com a qualidade e beleza do produto. Há diversas lojas especializadas no ramo de produtos para montagem de cestas.

Aqui estão alguns tipos de cestas e seu conteúdo:

Cesta de Café da Manhã

- Café, leite, pão, açúcar, adoçante, mel, torradas, biscoitos, queijos, presunto, geléia, creme de queijo, patê de atum, frutas, bolo de chocolate, xícaras com o nome da pessoa, talher e toalha.

Cesta de Chá da Tarde

- Café, leite, chocolate, biscoitos, bolo, torradas tipo canapé, doces, frutas, sucos, pães doces e salgados, requeijão, patê, vinho, geléia e outros.

Cesta de Banho

- Sabonete, shampoos, sais de banho, cremes, jogo de toalhas, escova, esponja, pente, espelho, óleos.

Outros tipos de cestas:

- Cesta de Natal
- Cesta de Frutas
- Cesta de Doces e Chocolates
- Cesta de Pães
- Cesta de Biscoitos e Licores





DVDs e CDs Personalizados

São discos em diversos formatos para gravação de mensagens e vídeos. Eles são decorados em formato de coração, flores, Papai Noel ou outros, e com capacidade de gravação de arquivos e áudio menores que a de um disco comum, devido ao espaço aproveitado, mas são o suficiente para se gravar a mensagem, a dedicatória e algumas músicas, apresentações e vídeos conforme o tema.

Os discos podem ser adquiridos nos distribuidores pré-gravados com mensagens selecionadas ou virgens para o caso de fazer a gravação em seu equipamento próprio. São compatíveis com todas as marcas de gravadores e diversos tipos de equipamentos reprodutores.

Alguns gravadores de DVDs trazem a tecnologia Lightscribe que permite a gravação de imagens e desenhos na superfície do disco. Este tipo de gravação requer um disco compatível com a tecnologia utilizada.

Exemplos de discos Personalizados:

- Coração / Love
- Flores
- Natal
- Papai Noel



Outros serviços oferecidos pelas Agências de Telemensagens:

- Entrega de Flores
- Buquê de flores
- Balão personalizado
- Sanduíches de metro
- Salgados congelados
- Doces
- Vídeo mensagem
- Propaganda e vinhetas para rádios e TVs
- Pannel ou faixa personalizada com o nome da pessoa

Como Gravar DVDs e CDs

DVD/CD-R: Sigla de DVD/CD-Recordable, ou seja, disco gravável. Discos deste tipo permitem que você grave as informações apenas uma vez, e são lidos pela maioria dos drives comuns. Os aparelhos de som atuais também fazem a leitura de discos de áudio (CD-R) gravados em computadores.

DVD/CD-RW: Sigla de DVD/CD-Rewritable, ou seja, disco regravável. Permite que você grave e apague as informações de um disco quantas vezes quiser. Os discos são um pouco mais caros do que os discos graváveis comuns.

Gravação utilizando o gravador de DVD/CD do computador:

Ao adquirir um gravador de DVD e CD é recomendável que você opte por marcas conhecidas.

Para a gravação poderá ser utilizado o software que acompanha o gravador de DVD/CD. Os principais softwares que acompanham os gravadores de DVD e CD são o Nero e o Roxio EasyCD Creator nas versões Standard com os recursos básicos para gravação.

Existem diversos programas que permitem a criação de discos personalizados com imagens, fotos, vídeos e sons. Alguns são simples de utilizar e são oferecidos juntamente com o drive gravador de DVD e CD.

No site Superdownloads (www.superdownloads.com.br) são oferecidos diversos programas com esta finalidade.

Gravando CDs de áudio

- Acione o programa e selecione a opção para gravação de áudio para iniciar a montagem do CD.
- Selecione os arquivos de som WAV, MP3 ou WMA que deseja gravar e inclua na lista do gravador. A maioria dos programas atuais permitem gravar diretamente de arquivos MP3 ou WMA sem a necessidade de conversão para WAV que é o formato padrão para áudio em CD.
- Coloque as músicas na ordem desejada e dê um nome para o disco.
- Clique na opção para criar CD e selecione a velocidade (se solicitada) e as configurações desejadas. disco virgem no gravador e inicie o processo de gravação.

O processo para gravação é uma tarefa simples mas alguns cuidados são necessários para não se perder tempo ou discos:

- É recomendável defragmentar o HD antes de criar os arquivos de áudio e vídeo para não ocorrem atraso no envio de dados para o disco.

- Fechar todos os programas que funcionam em segundo plano (background) pois eles tomam tempo de processamento caso o computador possua pouca memória RAM ou um processador menos potente.
- É recomendável utilizar mídias de boa qualidade dando preferência a marcas conhecidas.
- Antes de iniciar a gravação faça um teste para ver se o seu computador suporta gravação de CDs em velocidade superior à mínima informada.
- Caso esteja utilizando drive de gravação externo redobre a atenção nas atividades que o computador não pode fazer durante a gravação.

CAPÍTULO 7: DICAS DIVERSAS

Dicas Importantes para Telemensagens

- 1 - Faça promoções. Envie correspondência para seus clientes, brindes surpresa ou até uma mensagem. Desse modo o seu cliente saberá que ele é importante para a sua agência.
- 2 - Caso adquira as mensagens em discos cuide bem deles, mantendo-os sempre limpos sem riscos, pois eles são sua fonte de renda e servem de cópia de segurança das mensagens armazenadas no computador. Para aumentar a vida útil dos discos passe neles uma flanela limpa, sem produtos de limpeza, e guarde-os nas embalagens.
- 3 - Para melhor conservação do seu aparelho telefônico, você deve limpá-lo com pano úmido (nunca molhado), e jamais com álcool, pois ele poderá danificar o teclado do mesmo.
- 4 - Procure sempre estar atualizado com o mercado, adquirindo novos arquivos de mensagens. Uma agência que pretende se expandir tem que possuir o seu próprio acervo. Quanto mais mensagens atuais e diversificadas possuir maior será seu lucro, e menos clientes você irá perder por não possuir uma mensagem desejada.
- 5 - Sempre que receber um pedido de mensagem faça o cadastro do cliente, principalmente dados como nome, telefone, endereço e data de nascimento.
- 6 - Procure ser sempre pontual com os horários das mensagens a serem enviadas, não atrasando, pois isso demonstra um atendimento de qualidade, indicando ao cliente o senso de responsabilidade com o serviço contratado.
- 7 - Caso não consiga passar a mensagem contratada no dia e hora marcada, entre em contato com o cliente avisando o ocorrido e deixando-o satisfeito com seus serviços.
- 8 - Entre em contato com empresas e profissionais liberais oferecendo seus serviços; pois existem mensagens de aniversários neutros para clientes e funcionários, ou agradecimento para clientes.
- 9 - Oferecer os serviços também para empresas de cestas de café da manhã ou floriculturas, pois com isso você pode aumentar seu faturamento no dia a dia.
- 10 - Sempre que você não tiver uma mensagem que o cliente deseja, *nunca* fale: “*eu não tenho*”. Use sua criatividade, mostre a ele outras alternativas. Caso seja necessário, procure com algum

concorrente de confiança e peça para ele passar a mensagem para você. Essa pessoa deve ser de muita confiança, pois você ficará devendo a ela um favor e também prestará favores quando ela precisar.

Dicas de Sucesso nos Negócios (Para Qualquer Atividade)

1 - Você deve avaliar suas características pessoais e profissionais, seus talentos, habilidades e dificuldades antes de iniciar um negócio próprio. Com essa avaliação você saberá se tem o perfil de empreendedor ou se terá de desenvolvê-lo e aperfeiçoá-lo.

2 - De nada adianta ser especialista em uma determinada área, se você não é capaz de administrar a sua empresa. Há diversos cursos de profissionalização (em entidades como SEBRAE, SESC, SENAC, etc.) onde se pode aprender a gerenciar um novo negócio e solucionar os problemas mais comuns.

3 - Você deve conhecer bem o seu produto ou serviço, a concorrência e seus clientes potenciais. Procure se cercar de pessoas competentes, com conhecimentos e habilidades que complementem os seus. Os sócios devem ser bem escolhidos e deve se fazer um planejamento operacional e financeiro.

4 - Aprender é uma forma de evoluir. Todas as informações e experiências tem um significado e ajudam no desenvolvimento da empresa.

5 - É no relacionamento entre as pessoas que se baseia todo tipo de negócio.

6 - Divulgue o seu negócio. Coloque sua logomarca, o nome de sua empresa, seu endereço, telefone, e-mail ou página na internet em todos os seus produtos. Esta é a forma mais barata e eficiente de fazer propaganda. Ofereça brindes com sua propaganda para os clientes.

7 - Você deve dar atenção as necessidades e desejos dos seus clientes e montar uma estrutura para um atendimento correto e eficaz. Uma empresa que atende mal, faz entregas com atraso e fora das especificações do cliente, não tem grandes chances de sobrevivência. Faça pesquisas e avaliações entrando em contato com os clientes para saber como estão sendo tratados.

8 - Há diversas formas criativas de facilitar a vida do consumidor. Ele tem cada vez menos tempo e nada o irrita mais do que obstáculos às suas necessidades.

9 - Compare os pontos fortes e fracos da empresa com os seus concorrentes diretos. Assim é possível melhorar o desempenho da sua empresa, identificar oportunidades, perceber ameaças e corrigir, se necessário, o rumo do negócio.

10 - Não compre equipamentos de informática antes de saber quais os programas que você irá utilizar. Você pode correr o risco de gastar além do necessário ou comprar um equipamento obsoleto.

11 - Você deve saber quais são as reais necessidades de sua empresa e se o sistema de informática que deseja adquirir atende essas necessidades. Copie e teste o programa desejado na versão “demo” (demonstração do aplicativo com algumas limitações de uso) antes de comprá-lo. Experimente utilizá-lo com os dados reais da sua empresa para saber o quanto a estrutura de sua empresa e o software terão de se adaptar um ao outro.

12 - Faça uma visita a outras empresas do mesmo ramo em que você atua (de preferência em outra cidade) e que estejam informatizadas para se ter uma visão do que é possível alcançar com a informatização do seu negócio. Nas associações de classe também é possível informações e troca de experiências.

13 - Evite contratar programadores autônomos para o desenvolvimento do sistema. Eles geralmente não documentam a programação dos softwares que desenvolvem e quando ocorrer um problema podem não estar disponíveis para dar o suporte necessário ou atualizar o software. Os programas desenvolvidos por empresas já atuantes no mercado atendem à maioria das necessidades do segmento.

APÊNDICE A: PROGRAMAS PARA AUTOMAÇÃO DE TELEMENSAGENS

Confira nossos programas para automação de Agências de Telemensagens:

- Telemensagens – Clientes e Serviços
- Kit Card - Cartão Mensagem
- Telemensagens Escritas

Faça o download dos programas em um de nossos sites e solicite o código para avaliação completa.

- www.as2.com.br
- www.arquivodigital.net

TELEMENSAGENS - CLIENTES E SERVIÇOS



Com um pequeno investimento você inicia o seu próprio negócio!

Um completo sistema para você montar ou informatizar sua telemensagem. Agilidade no atendimento e bons serviços farão parte do currículo da sua agência depois que começar a utilizar este programa.

O programa foi elaborado especialmente para atender às necessidades de empresas do ramo de telemensagens. É fácil de utilizar e possui ajuda, manual e tira-dúvidas on-line.

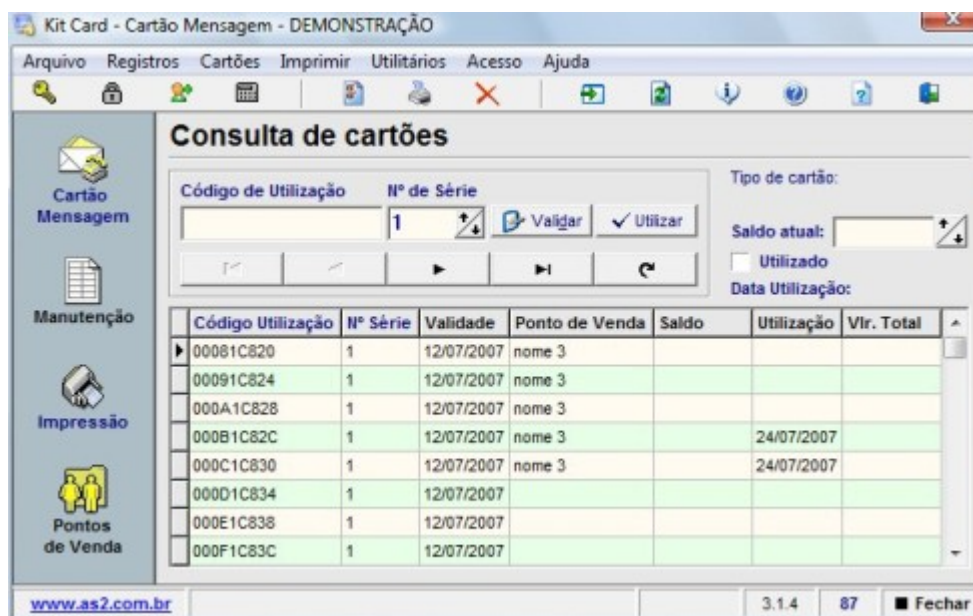
Com ele você pode gerenciar seu negócio com eficiência, praticidade e segurança, diminuindo os custos e obtendo um melhor resultado financeiro.

O **Telemensagens Clientes e Serviços** irá proporcionar a você uma ótima oportunidade de se ter uma *Renda Extra*, ou aumentar sua renda, de uma forma fácil e lucrativa.

Principais características do **Telemensagens Clientes e Serviços**:

- Funcionamento em rede (requer aquisição de licença adicional) e controle de acesso por senhas.
 - Cadastro completo de clientes, pedidos, funcionários, datas do clientes e agenda de mensagens...
 - Controle de caixa e gráficos para tomada de decisões.
 - Diversas opções de recibos, etiquetas para mala direta e relatórios para visualização e impressão.
 - Alarme sonoro e visual para envio de telemensagens.
 - Reprodutor de mensagens de áudio MP3 e envio rápido de mensagem.
 - Calendário com mais de 400 datas comemorativas.
- e muito mais...

KIT CARD - CARTÃO MENSAGEM



*Poupe despesas com cobradores e não tenha dor de cabeça com maus pagadores.
Implante o CARTÃO MENSAGEM no seu negócio!*

Crie cartões e controle sua agência de telemensagens através do sistema pré-pago.

Uma opção que facilita o trabalho de recebimento e o usuário não precisa se identificar quando solicitar o envio da mensagem.

Características:

- Permite a criação, cadastro, consulta e validação de cartões verificando a série e o código.
- Manutenção de banco de dados de cartões.
- Impressão de cartões, relatórios e etiquetas.
- Cadastra e controla os representantes e distribuidores.
- Tutorial ensinando como criar os cartões para distribuição, incluindo modelos e textos utilizados na confecção dos cartões.

TELEMENSAGENS ESCRITAS *

Ofereça uma opção a mais para o seu cliente - Telemensagem, Telegrama Falado ou Mensagem ao Vivo - ou para o seu site!

. Centenas de mensagens de inúmeros temas:

Agradecimento, Amizade, Aniversário, Aniversário de Criança, Desculpas, Dia das Mães, Dia dos Namorados, Dia dos Pais, Empresa, Erótica, Evangélica, Futuros, Pais, Homenagem, Oração, Otimismo, Parabéns, Reconciliação, Religiosa, Romântica, Saudade, Variadas.

. Editor de textos para você cadastrar as suas próprias mensagens

. Localização da mensagem por nome, número e palavras-chaves

. Seleção de mensagens por tema

... e muito mais!

* A nova versão deste programa estará disponível somente como Módulo para o **Telemensagens Clientes e Serviços**.

APÊNDICE B: CONVERTENDO CDS DE ÁUDIO PARA MP3

Existem diversos programas que permitem a conversão de CDs da áudio com mensagens para arquivos de áudio no formato MP3 (padrão utilizado pelo **Telemensagens Clientes e Serviços**).

Na internet estão disponíveis tutoriais que mostram como utilizar estes programas e eles podem ser baixados em sites como o www.superdownloads.com.br e www.baixaki.com.br.

Este apêndice traz um breve tutorial para converter CDs para MP3 utilizando o **CDex**.

O **CDex** é um programa gratuito feito para copiar e converter CDs de áudio para o formato MP3. Apesar de não ser muito veloz é bastante completo e fácil de utilizar e baixa (aproximadamente 2Mb de tamanho).

O download pode ser feito nos links abaixo. No site oficial do programa está disponível também um arquivo que permite traduzir o idioma inglês para português caso a instalação não faça esta modificação de forma automática.

Links para download:

<http://superdownloads.uol.com.br/download/156/cdex/>

<http://baixaki.ig.com.br/download/CDex.htm>

<http://info.abril.com.br/download/2111.shtml>

<http://cdexos.sourceforge.net/> (site oficial)

http://ufpr.dl.sourceforge.net/sourceforge/cdexos/cdex_151.exe (download direto)

Caso haja dúvidas no download entre em contato conosco através do nosso site www.as2.com.br.

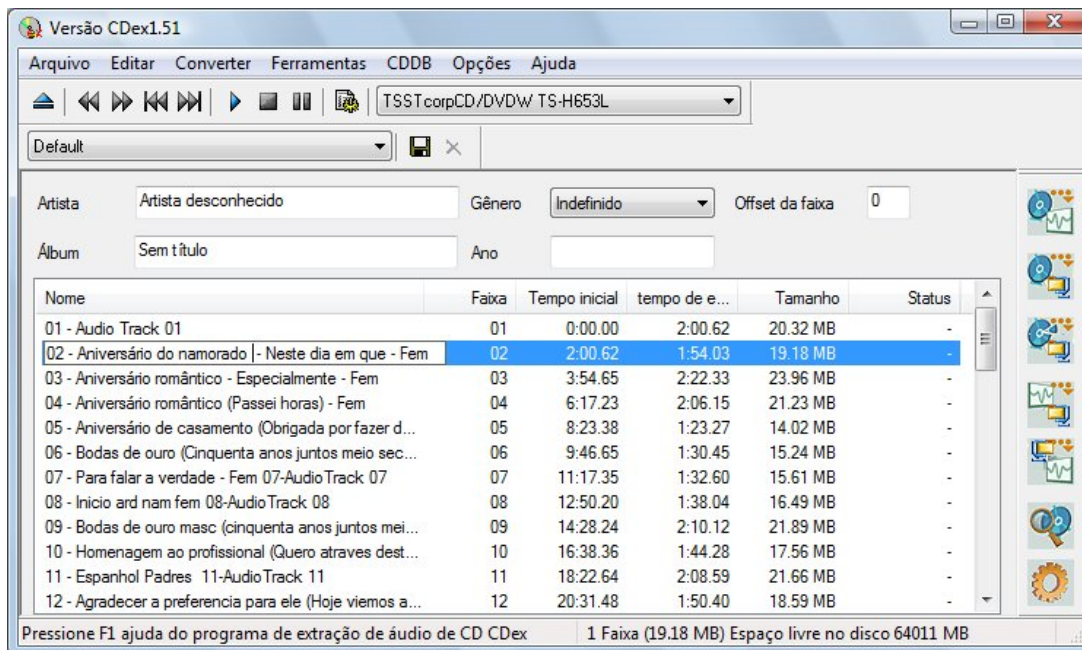
Para instalar o programa basta clicar no botão *Next* na tela de instalação. Um atalho para o programa será criado no menu Iniciar e na Área de Trabalho.

Após baixar também o arquivo de tradução Português-Brasil

(<http://cdexos.sourceforge.net/?q=download>) copie-o para a subpasta \lang na pasta do programa.

Ao abrir o programa clique no menu *Options \ Select Language* e selecione *portuguese(brazil)*. Automaticamente o programa será traduzido para o idioma português do Brasil.

Esta é a tela inicial do programa



O local para armazenamento das mensagens convertidas em MP3 pode ser alterado acessando o menu *Opções / Configurações* e na aba *Nomes de arquivos* o local das faixas extraídas pode ser modificado.

Como converter CD para MP3:

1 - Ao inserir o CD no drive o programa lê automaticamente as faixas do disco e exibe as informações dos mesmos.

Nome	Faixa	Tempo inicial	tempo de e...	Tamanho
01 - Audio Track 01	01	0:00.00	2:00.62	20.32 MB
02 - Aniversário do namorado - Neste dia em que - Fem	02	2:00.62	1:54.03	19.18 MB
03 - Aniversário romântico - Especialmente - Fem	03	3:54.65	2:22.33	23.96 MB
04 - Aniversário romântico (Passei horas) - Fem	04	6:17.23	2:06.15	21.23 MB
05 - Aniversário de casamento (Obrigada por fazer d...	05	8:23.38	1:23.27	14.02 MB
06 - Bodas de ouro (Cinquenta anos juntos meio sec...	06	9:46.65	1:30.45	15.24 MB

2 - Altere os campos *Artista* e *Álbum* informando títulos que serão utilizados como subpastas na conversão de todas as faixas.

Exemplo:

Artista: Estúdio X

Álbum: Aniversários

Os arquivos convertidos para MP3 serão armazenados na pasta: ...\\Estúdio X\\Aniversários.

Artista	Artista desconhecido
Álbum	Sem título

3 - Clique no campo com o nome do arquivo por padrão nomeado como N° - Audio Track ...

Nome
01 - Audio Track 01

... e altere para o nome desejado que será utilizado como nome do arquivo MP3.

A opção de menu *Editar / Renomear faixas (F2)* também permite alterar o nome da faixa.

02 - Aniversário do namorado - Neste dia em que - Fem

4 - Selecione um ou todos os arquivos para conversão e clique no segundo botão do lado direito da tela com a legenda *Extrair faixa(s) de CD para arquivo(s) MPEG / comprimidos* ou na opção de menu *Converter / Extrair faixa(s) em arquivo comprimido (F9)*.



Feita a conversão o arquivo MP3 pode ser cadastrado no **Telemensagens Clientes e Serviços** e utilizado para apresentação ao cliente e transmissão da mensagem.
