

Ao lado da propaganda e da publicidade, o Marketing Direto tem sido responsável por um grande aumento de eficiência na capacidade de gerar negócios.

Dentro do Marketing Direto, destaca-se o telemarketing que, ao lado do teleatendimento e do televendas, formam a espinha dorsal da estrutura de vendas pelo telefone.

Mas, montar um núcleo de telemarketing, pode não ser tão simples como parece. Inúmeros aspectos precisam ser observados para que a eficácia da ferramenta se realiza plenamente, dentre eles:

- Aspectos trabalhistas
- Aspectos ergonômicos
- Aspectos da atuação comercial
- Aspectos éticos
- Aspectos Motivacionais
- Aspectos de controle e de processamento

Este último elemento aliás, determina um grau de eficiência específico para a operação de negócios pelo telefone, na medida em que, devidamente integrado aos demais sistemas corporativos, permitirá agilidade na ação dos operadores, atualização automática de bancos de dados (CRM), bem como, agilidade no processamento comercial das transações realizadas.

Apesar da aparente complexidade, se bem dimensionado e integrado à estrutura da empresa, o telemarketing será responsável por incremento expressivos na realização de negócios, gerando uma capacidade competitiva muito interessante na relação custo/benefício da empresa, aumentando sua lucratividade. Mas é fundamental estruturá-lo corretamente, em seus aspectos técnicos operacionais e humanos, aspectos esses, de amplo domínio da Skywalker, resultante de 13 anos de experiência prática e mais de 30 núcleos de telemarketing já constituídos.