

O MUNDO ENCANTADO DO TELE CIRCO: gerando aprendizagem

Autores: AZENILDA DE PAULA CABRAL e IVANISE MARIA BOMFIM SOARES

Nem sempre a aprendizagem está diretamente ligada ao ensino. É possível ensinar e não se efetivar o aprendizado, como também existe a possibilidade de haver o aprendizado sem o ensino direto. Portanto, ensinar não garante ao professor os resultados positivos de sua missão, que é o aprendizado de seus alunos.

Ao inserir jogos, dinâmicas de grupo ou outra forma de divertimento em curso ou disciplinas isoladas, buscamos formas de intercambiar conhecimentos com atividades lúdicas, com o objetivo principal de concretizar o aprendizado, promover a apropriação de novos conhecimentos, estimularem o desenvolvimento de competências e, além disso, promovermos momentos para que os alunos vivenciem, reflitam e compartilhem um aprendizado pessoal e grupal.

O Mundo Encantado do Tele Circo é uma atividade divertida e motivadora, centrada no aprendizado e no uso das habilidades voltadas para o Teleatendimento. Esta experiência proporciona aos alunos o fortalecimento da confiança, a flexibilidade, o bom-humor, a ativação do entusiasmo, a administração da timidez, o estímulo da criatividade e o sentido coletivo na relação profissional. Possibilitando a prática de um teleatendimento humanizado e personalizado.

Na vivência do Mundo Encantado do Tele Circo objetivamos:

- Estimular a comunicação e facilitar o raciocínio verbal;
- Permitir o desenvolvimento da imaginação;
- Auxiliar na exploração de potencialidades e limitações;
- Desenvolver habilidades para resolver problemas;
- Enfrentar dificuldades e promover alternativas;
- Desenvolver comunicações eficientes, garantindo o entendimento, a espontaneidade e autenticidade;

- Desenvolver habilidades para a prática do saber ouvir e expressar-se;
- Criar imagem a partir do seu comportamento e sua linguagem;
- Desenvolver habilidades de percepção para comunicação verbal;
- Saber usar todo potencial para promover resultados positivos;
- Desenvolver habilidades para dar e receber feedback;
- Saber estabelecer e manter sintonia entre empresa e cliente;
- Fortalecer a capacidade de tomar decisões assertivas;
- Aguçar a criatividade e despertar a motivação;
- Instigar a obtenção da iniciativa.

As aulas teóricas, com algumas inclusões de dinâmicas rápidas inseridas no contexto, levaram aos alunos os conceitos que contemplaram a apropriação das competências. Mas, como avaliar na prática a aquisição das mesmas? É neste momento que surge a rodada de idéias buscando profissões que tivessem algo em comum com a profissão do telatendente.

2

A partir destas informações iniciamos uma pesquisa e identificamos o circo como um segmento cuja missão converge para o mesmo objetivo do Call Center: A satisfação “dos desejos, sonhos” e necessidades do cliente.

Na pesquisa, verificamos que as semelhanças dão-se a partir do histórico do circo. A palavra Circo tem origem na forma circular dos picadeiros e em diversos Call Center trabalha-se em plataformas arredondadas, a fim de facilitar as informações e interações de seus teleatendentes. A rotina do Circo é simples, como qualquer outra condição de vida, sendo contemplada com as mudanças ambientais, uma vez que permanece pouco tempo em cada cidade. No Call Center, o operador também passa por mudanças, pois em cada atendimento ele se depara com um novo cliente, conseqüentemente, com uma nova situação.

O Circo, espaço onde as pessoas buscam entretenimento, é tido como um ambiente de lazer e descontração, onde o riso e a alegria imperam, independente da situação

socioeconômica do público. Call Center é uma plataforma de atendimento para onde convergem todos que necessitam, sonham e desejam algo e que dependendo do desempenho do teleatendente, o riso, a alegria e a satisfação poderão aflorar na face dessas pessoas.

Daqui a pouco, monitores / palhaços, coordenadores / mágicos, supervisores / malabaristas e teleatendentes / domadores se apresentarão para a multidão, encantados tanto pela magia secular do circo, quanto pela excelência no atendimento. Risos e alegria com os palhaços, apreensão e nervosismo com os equilibristas, encantamento com os malabaristas. É a arte da qualidade do atendimento através da diversão que o circo proporciona que toma conta de todo o público.

No Call Center o espetáculo é com os teleatendentes, monitores, supervisores e coordenadores, que se empenham para conquistar e fidelizar o seu público. Neste ponto começamos a composição Circo/Call Center.

Neste contexto o **teleatendente** é visto como o **domador / amestrador**, devido a sua atuação diante do público, enfrentando diariamente diversos atendimentos desafiantes na sua função, confirmando a confiança depositada e garantindo a satisfação do público.

Back Office passa a ser um **equilibrista**, que no exercício de sua função harmoniza e equilibra as informações a serem repassadas ao grupo, ratificando a sintonia dos públicos.

Monitor assume o papel do **palhaço**, por ser sempre alegre, contagiante e espontâneo, em suas ações, usando de criatividade para alcançar a excelência do atendimento do grupo.

Supervisor é um **malabarista**, por manter o equilíbrio das situações encontradas, estabelecendo umas percepções positivas, antecipando-se aos fatos e identificando a hora de sua atuação.

Coordenador tornou-se um **mágico**, pela agilidade com que conduz os processos, conseguindo satisfazer e maravilhar o seu público.

O **gerente** sem sombra de dúvida é o **apresentador**, por conduzir todo o grupo, administrando e gerindo todo o processo tecnológico e pessoal, anunciando o grande espetáculo.

Dentro da proposta pedagógica, buscamos a similaridade entre os dois segmentos. Em paralelo às aulas teóricas, planejamos a atividade que oportunizaria um momento em que os alunos identificariam as competências necessárias para interagir com o público heterogêneo, disperso e anônimo.

Para vivenciar todo processo, criamos um ambiente que ficasse mais próximo da realidade, tanto do circo como do Call Center. Montamos uma plataforma de Call Center circular, tal qual o próprio circo, para que os alunos tivessem a oportunidade de acompanhar o desempenho dos outros.

A cada aluno foi atribuído um papel dentro do quadro funcional do circo. Na seqüência foi trabalhado todo o visual tradicionalmente usado por seu personagem, valorizando a caracterização e o colorido que abrilhantam o artista. Produzimos um script a ser utilizado no atendimento dos públicos interno e externo.

Essa experiência possibilitou a nós professoras e alunos enxergar que a proposta do Mundo Encantado do Tele Circo, proporcionou a mistura do Picadeiro com o Call Center, mostrando, assim, que em uma apresentação comparativa, conseguimos demonstrar a importância do trabalho em equipe com foco no cliente e a forma de conduzir uma situação difícil transformando em oportunidade. Através da vivência utilizada perceberam-se as diferenças entre atuação e comportamento, como por exemplo: atuação por competência pode ser aplicada na prática, gerando impacto no comportamento diário de cada um de nós, por aguçar uma percepção adequada em obter sucesso nos relacionamentos.

No circo, os aspectos que chamaram mais a atenção são: o exemplo do trabalho em equipe, o foco no espectador, a extrema competência de recriar a arte do circo, uma das tradicionais manifestações culturais do ser humano, que pode mostrar seu crescimento e brilho por lidar com variáveis distintas, como arte, estratégia, criatividade, disciplina e diversidade.

A experiência vivenciada em sala de aula pelos alunos e professores torna-se sem dúvida, para todos que trabalha na formação de profissionais de atendimento uma fonte de inspiração para a estruturação de vivências de momentos mágicos, garantindo a apropriação de competências e habilidades propostas pelos cursos de Teleatendimento, Qualidade no Atendimento, Operador de Telemarketing, Recepção, Qualidade de Vendas, Negociação, entre outros.

A experiência do Mundo Encantado do Tele Circo, desenvolveu a criatividade de cada aluno, num momento em que ele se identificou com os personagens circenses despertou a capacidade de exteriorizar todo potencial adquirido ao longo do curso. Dessa forma a avaliação de desempenho do aluno comprovou resultados de aprendizagem significativa e demonstrou que é possível fazermos avaliação, utilizando momentos mágicos, explorando o lado lúdico, nos divertindo.

Com a aplicação desta técnica, possibilitou a identificação do perfil a ser adotado pelo profissional no exercício da função, superando as expectativas.

5

Referência:

KOTLER, Philip. **Marketing** . São Paulo: Atlas, 1980

PERRENOUD, Plillippe. **Construir Competências desde a escola**. Porto Alegre: Artes Médicas Sul, 1999

A escola do circo, disponível em: <http://www.circopicolino.xpg.com.br/SOBRE.html>, acesso em 20.11.2008

Código de ética do telemarketing, disponível em: <http://www.abt.org.br/ETICA.htm>, acesso em 20.11.2008