

Entrevista atendimento Publicitário

Amanda Martins

Beatriz Paixão

Daniele Novaes

Igor Duarte

Isabelle Cristina

Orientação: Alessandra Barros Marassi

Entrevistado: Gabriela Gramegna (agência Lâmpada)

Alunos FAPCOM: Boa noite, somos estudantes da instituição Faculdade Paulus de Tecnologia e Comunicação e iremos entrevistar a profissional de atendimento da agência Lâmpada, Gabriela Gramegna. Agradecemos a oportunidade e disponibilidade e para darmos início vamos com a primeira pergunta. Qual dica você daria para um estudante que pretende trabalhar na área de atendimento?

Gabriela Gramegna: Boa noite, fico lisonjeada pelo convite. Bom, primeiramente o profissional de atendimento tem que ser uma pessoa organizada e paciente, já que terá que lidar com várias personalidades distintas, pessoas bem-humoradas e pessoas mal-humoradas, pessoas ríspidas e impacientes. Portanto paciência é um ponto fundamental para esta área.

Alunos FAPCOM: E quais são as principais qualidades que um profissional da área de atendimento necessita possuir?

Gabriela Gramegna: Além da organização, saber ouvir para captar o que o cliente quer, ser detalhista para olhar o todo e ter discernimento para argumentar com a equipe interna e com o cliente.

Alunos FAPCOM: A todo o momento as áreas de publicidade estão se adequando aos novos tempos, leis e tecnologias, portanto, como você vê a área de atendimento daqui alguns anos?

Gabriela Gramegna: Com profissionais bem estruturados, facilitando o acesso em prol do cliente.

Alunos FAPCOM: Falando em macro ambiente, como a crise econômica afetou a área de atendimento?

Gabriela Gramegna: Não afetou. Os clientes continuam a fazer projetos, só que menores e com estratégias mais eficazes.

Alunos FAPCOM: Vamos falar um pouco sobre os procedimentos na agência: Como você lida com as dificuldades ao longo de uma campanha?

Gabriela Gramegna: Com flexibilidade para conseguir resolver tudo da melhor forma possível, seja com a equipe interna e com o cliente.

Alunos FAPCOM: Aproveitando a deixa sobre a equipe, o atendimento lida diretamente com os outros departamentos de uma agência de publicidade. Dessa forma, qual é o seu papel nessa interface entre as áreas de criação, planejamento, mídia e produção?

Gabriela Gramegna: O atendimento é o ponto focal dentro da agência e também com o cliente. Ele é responsável por entender o que o cliente quer e repassar a equipe interna (criação e planejamento) para que seja elaborado o projeto. Após isso, ela apresenta ao cliente a proposta que a agência criou. Assim que aprovado, o atendimento faz toda a interface com a produção para que o projeto saia do papel (finalização das peças, aprovação das amostras, acompanhamento da montagem / execução do projeto).

Alunos FAPCOM: Certo. E caso haja uma convergência de ideias entre o que a criação almeja e o que o cliente solicita, como o atendimento faz a intermediação dessa situação para que todos saiam satisfeitos?

Gabriela Gramegna: O atendimento propõe sempre que sejam feitas duas opções para apresentar ao cliente.

Alunos FAPCOM: Ao término de uma campanha, quais são as próximas etapas e como é realizada a administração dessa campanha que já foi publicada?

Gabriela Gramegna: Ao término é feito o fechamento do projeto com planilha final, relatório e faturamento.

Entrevistador: Agora sendo um pouco mais específico; você além de atendimento faz também a parte de produção, comente brevemente sobre a área e como os dois departamentos se interligam?

Gabriela Gramegna: O atendimento fica muito ligado à produção na realização do projeto e acaba ajudando tanto no andamento da campanha (falando com o fornecedor quando necessário) e até mesmo ajudando durante um evento.

Alunos FAPCOM: Dentre as diversas siglas existentes no meio corporativo e marketing existem duas que são: a ATL (above the line) e BLT (below the line). Você já trabalhou com as duas áreas? Como o atendimento se modifica dependendo em qual categoria ele irá trabalhar?

Gabriela Gramegna: Sempre trabalhei com BTL. Mas acredito que o papel do atendimento ATL seja o mesmo e só muda o “produto” que no caso de ATL é mais mídia (tv, revista e jornal).

Alunos FAPCOM: Como é realizado o contato com os seus clientes e como se estabelece essa relação?

Gabriela Gramegna: Por telefone e e-mail. O contato é mantido diariamente de forma eficaz e eficiente, para passar segurança ao cliente e ele ficar convicto com o nosso trabalho.

Alunos FAPCOM: Quais medidas e postura são adotadas para lidar com clientes extremamente exigentes?

Gabriela Gramegna: Organização, paciência e argumentos claros, eficazes e diretos. Assim, mantemos uma relação amistosa em que ambas as partes saem beneficiadas.

Alunos FAPCOM: Somente para finalizar, qual sua maior satisfação atuando como atendimento?

Gabriela Gramegna: A realização do job em campo. Ver o projeto acontecer depois de toda a organização... isso me deixa muito satisfeita.

Alunos FAPCOM: Assim encerramos a nossa entrevista. Nós alunos da FAPCOM, agradecemos a sua paciência e cooperação, pois nos trouxe informações extremamente importantes quanto à área de atendimento. Muito obrigado!

Gabriela Gramegna: Eu que agradeço o convite, espero que tenha ajudado a vocês que estão iniciando na área da publicidade, pois para mim é muito satisfatório partilhar de todo conhecimento que já obtive.

Considerações finais

Em suma, este trabalho realizado nos permitiu aprofundar os conhecimentos sobre a área de atendimento de uma agência, onde foi possível compreender sua importância, seu cotidiano e seus passos para que o sucesso de uma campanha seja alcançado. Por ser o intermediário entre o cliente e a agência sua atuação passa por vários desafios, em que a postura do profissional é a chave para que esta relação não se desgaste.

Em síntese, a entrevista nos permite construir um novo olhar sobre este setor, em que a eficácia no trabalho exige muito preparo, garra e paciência do profissional considerado o cérebro e o coração da agência.