

# PRATELEIRA

## REVOLUCIONE CENTRAIS DE ATENDIMENTO.

As centrais de atendimento brasileiras, também chamadas de call centers, já empregam mais de 800 mil pessoas e o faturamento do setor ultrapassa R\$ 3 bilhões por ano em transações por telefone, sendo o principal canal de relacionamento à distância entre empresas e clientes. Diante desse quadro, o livro "Gestão Moderna de Call Center & Telemarketing" (Editora Atlas, 166 páginas, R\$ 32), escrito pelo mestre em gestão empresarial, Roberto Madruga, traz questões fundamentais para o aprimoramento dos call centers próprios e terceirizados. A obra é o resultado de 20 anos de experiência do autor, vividos na prática, incluindo a gerência de centrais de atendimento, implementação de novos projetos, consultoria e treinamento com resultados comprovados em empresas de sucesso. No livro, Madruga aborda os 9Gs da gestão moderna de call center que contribuem para entender, criar e revolucionar as centrais de atendimento, fazendo com que as três partes envolvidas se beneficiem: os gestores, os fornecedores e os clientes finais.

ATLAS/REPRODUÇÃO

