

P. T. T. T.

Boletim dos

GRANDES CLIENTES



Uma publicação do Depto. Comercial — Div. Serviços Telemáticos e CPCT — Nº 31 — Abr/Mai/Jun - 90 — Fpolis - SC

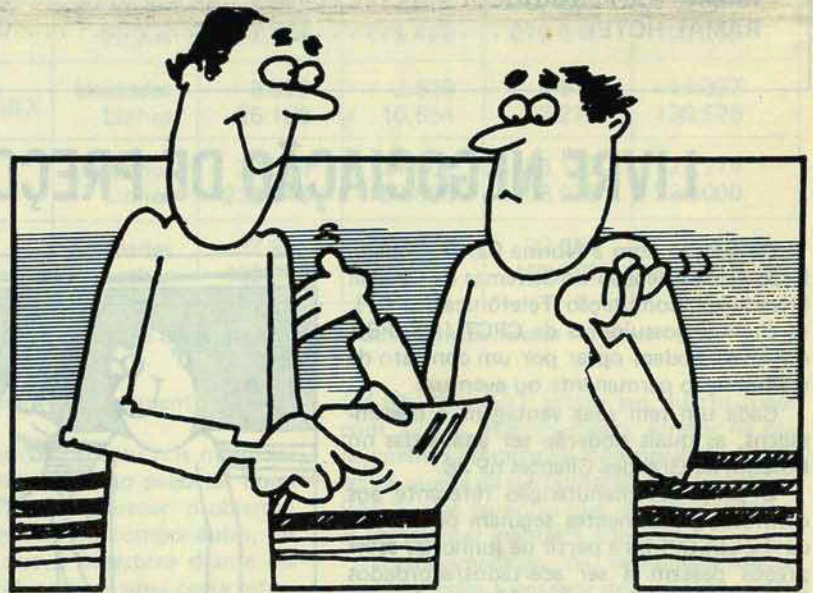
EDITORIAL

USANDO O TELEFONE PARA AUMENTAR A EFICIÊNCIA DE VENDAS

O potencial dos telefones está sendo descoberto por muitos nesta época de vacas magras. Esta grande arma de vendas usada com sabedoria pode revolucionar o modelo tradicional adotado pela maioria das empresas. Os equipamentos telefônicos corretamente dimensionados, uma equipe de operadores (vendedores) bem treinados, um banco de dados convenientemente usado pode resultar em um aumento de 18% nas vendas com custos bem abaixo da venda pessoal, melhorando a eficiência nas vendas. Os Grandes Clientes, que via de regra têm maiores facilidade na obtenção da infra-estrutura necessária, podem se utilizar do TELEMARKETING. A TELESC dispõe de informações para os Grandes Clientes, interessados na aplicação do Telemarketing. Através da Gerência de Grandes Clientes, temos condições de bem dimensionar os equipamentos CPCT, minimizando as perdas de chamadas, otimizando assim o atendimento e a facilidade nas conversações telefônicas. Isto tem reflexos sem dúvida no desempenho das vendas de produtos ou serviços das empresas.

Edson Ney Ferrari

Chefe do Departamento Comercial da TELESC



Livre negociação de preços pág. 2

Para meditar: Pedido de uma criança pág. 4

Comunicado da ABERIMEST pág. 2

Projeto criança
págs. 2 e 3

**Comutação
privada** pág. 3

CIRCULAR

- Diretoria
- Gerência de Compras
- Gerência de Vendas
- Gerência de Produção
- Gerência Financeira
- Ger. Recursos Humanos
- Administração e Serviços
- _____



Confie seus Serviços aos Associados:

APPTTEL - ASETEL - DELTATEL - ENTEL - INTECA - MULTICOM - SEGEL

— REGIONAL SANTA CATARINA: RUA JOÃO PINTO, 6 - SALA 805 - FPOLIS

Associação Brasileira das Empresas Revendedoras e Mantenedoras de Equipamentos e Sistemas de Telecomunicações

COMUNICADO

Comunicamos aos clientes/usuários de equipamentos CPCT, que os contratos referentes a manutenção em vigor, serão reajustados conforme tabela abaixo.

Este reajuste está em conformidade com a fórmula e índices fixados nos contratos de manutenção de CPCT, cláusula terceira, item nove, assinados entre mantenedoras e clientes.

Os novos preços retroagem a 1º/maio/90;

entretanto as mantenedoras de CPCT passarão a cobrar estes novos valores somente a partir de 1º/junho/90, deixando dessa forma de cobrar o reajuste de maio/90.

As mantenedoras colocam-se ao inteiro dispor dos seus clientes para todo e qualquer esclarecimento que se fizer necessário a respeito do assunto.

ABINEE/ABERIMEST

PROJETO CRIANÇA VOLTA A SER SUCESSO

Dando continuidade ao Projeto Criança, em meados de março/90, os empregados da TELESC voltaram a Blumenau para o sorteio de 2 bicicletas, uma para a Escola Municipal Lauro Müller, onde participaram 690 alunos e outra na Escola Reunidas Municipal Paulina Wagner onde participaram 125 alunos do sorteio.

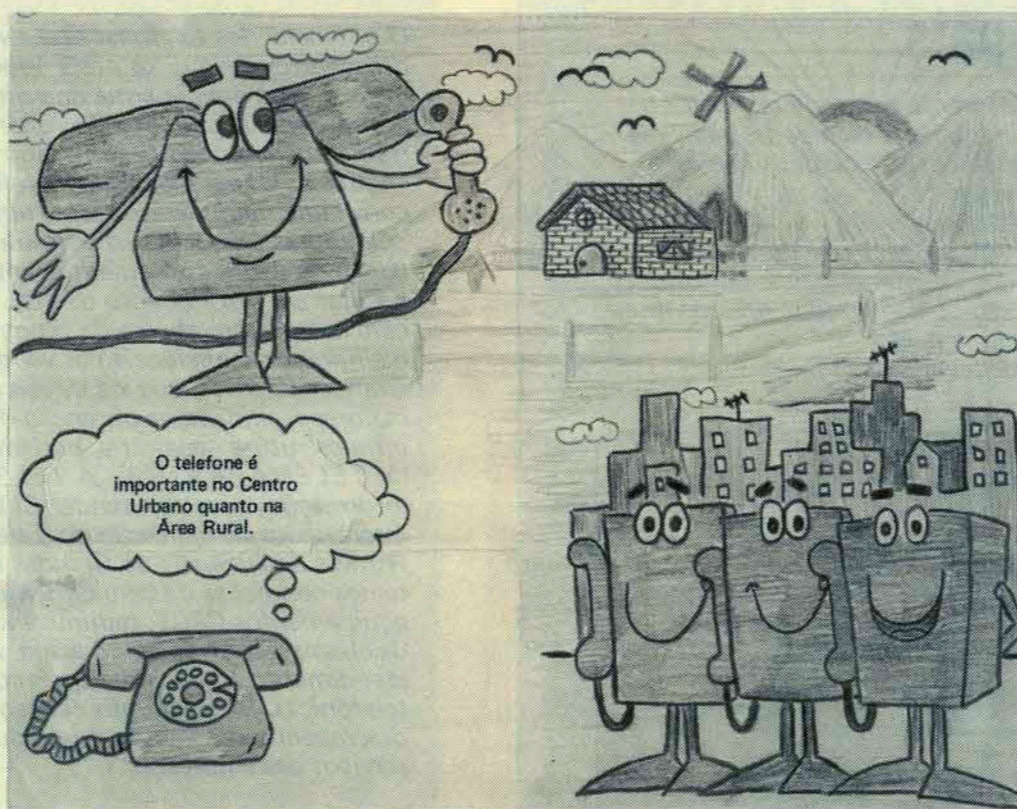
As bicicletas foram doadas pela LISTEL e SC - Serviços de Comunicações. O sorteio foi realizado entre as crianças que responderam ao questionário constante da Cartilha. Estes questionários após preenchidos, foram entregues às professoras e posteriormente devolvidos à TELESC, para ficarem registrados em arquivos. Noventa por cento das crianças participantes, preencheram o questionário constante da Cartilha e o devolveram assinado pelos pais, para que estes tomassem conhecimento do Projeto Criança e viessem, inclusive, aprender junto com seus filhos as regras básicas do uso do telefone.

Na Escola Básica Municipal Lauro Müller o

agraciado com a bicicleta marca Caloi, foi o menino Maicol Rafael, matriculado no Pré-Escolar e na Escola Básica Municipal Paulina Wagner o menino Leandro B. Monteiro, matriculado na 4ª série do 1º grau.

A segunda etapa do Projeto Criança foi desenvolvida nas cidades de Chapecó, Xanxerê e Xaxim, com a presença de autoridades locais e da TELESC. Em Chapecó no Colégio Bom Pastor, foram atendidos 742 alunos, na Escola Básica Marechal Bormann, 504 alunos e na Escola Básica Professor Motta Pires, 330 alunos. Em Xanxerê foram atendidas a Escola Básica Joaquim Nabuco, 304 alunos e Colégio Estadual João Winckler, 208 alunos. E finalmente, o Colégio Neuza Massolini, com 460 alunos, em Xaxim.

No momento estamos aguardando as novas diretrizes da empresa para que possamos, no futuro, levar a todas as crianças do Estado de Santa Catarina, o Projeto Criança.



Desenho da aluna Alexandra Pinheiro da E. M. Paulina Wagner, de Blumenau.



tenedoras e demais atividades relacionadas com o assunto que dizem respeito e de interesse de nossos clientes.

Assim, quando sua Mantenedora for negociar os preços da manutenção, veja quais as vantagens/condições que ela está lhe oferecendo.

Se houver alguma dúvida, a TELESC estará às ordens para oferecer ajuda através das Gerências de Grandes Clientes pelos seguintes telefones:

- Lages (0492) - 21-5517
- Blumenau (0473) - 21-4521
- Florianópolis (0482) - 23-3700

LIVRE NEGOCIAÇÃO DE PREÇOS

De acordo com a Norma 02/87 - Instalação e Manutenção de Sistemas de Central Privada de Comutação Telefônica (CPCT), os clientes possuidores de CPCT (KS, PBX e PABX) podem optar por um contrato de manutenção permanente ou eventual.

Cada um tem suas vantagens e desvantagens, as quais poderão ser analisadas no Boletim de Grandes Clientes nº 28.

O preço da manutenção referente aos contratos permanentes seguiu orientação da TELESC, mas a partir de junho/90 estes preços passam a ser acertados/acordados DIRETAMENTE entre as Mantenedoras e seus Clientes. NÃO HAVENDO MAIS A INTERFERÊNCIA POR PARTE DA TELESC, já que a fórmula de reajuste, as bases e demais condições do contrato firmado entre clientes e mantenedoras, são negociadas entre os mesmos. Esta "livre negociação" atende as necessidades do mercado e já é utilizada por outras empresas de telecomunicações.

A partir da data fixada, a TELESC passará apenas a cobrar os valores acordados entre as Mantenedoras e Clientes através da sua conta telefônica, NÃO TENDO PORTANTO QUALQUER RESPONSABILIDADE sobre os valores negociados entre as partes.

Evidentemente que a TELESC continuará a receber as reclamações de defeitos através do 103, controlar os prazos de atendimento às reclamações/solicitações dos seus clientes, o desempenho das Man-

COMUTAÇÃO PRIVADA

O ano passado marcou o ápice do processo de retomada do mercado de comutação privada: as empresas comercializaram 662,8 mil linhas, um crescimento de 43,4% em relação a 1988 (veja o quadro). Foi o melhor resultado anual desde 1986, quando o mercado privado absorveu 459 mil linhas. Os segmentos que apresentaram melhores resultados foram os de micro-PABX, com um aumento de 292% nas vendas, e dos equipamentos de médio e pequeno por-

rança, perdeu muitos pontos, caindo de quase 31% para 23,7%; e a Matec-Ericsson chegou ao seu ponto mais baixo em termos de participação no mercado, com 21,8%.

No começo do ano, os números indicavam que a curva da Matec tendia a ser ascendente, pois em janeiro e fevereiro ela já assumia a liderança: vendeu 12.952 ramais e ficou com 28,7% do mercado total de 45.115 linhas. A Equitel garantiu a segunda posição, com 20,9%, a Monytel a terceira

Principais segmentos do mercado de comutação privada - 86 a 89*

		86	87	88	89
PABX	Unidades Linhas	2.317 201.154	1.670 176.420	2.018 219.948	3.657 308.289
Micro-PABX	Unidades Linhas	3.522 25.108	2.639 16.554	4.519 32.275	14.327 130.526
KS	Sistemas Linhas	32.054 233.040	24.462 187.805	26.120 208.978	27.274 224.000
Totais	Unidades Linhas	37.893 459.302	28.771 380.779	32.657 462.201	45.258 662.815

* Dados: Coordenação do Subgrupo Setorial de Comunicação Privada - Abinee

tes, que garantiram o crescimento de 40% em PABX.

O pico de vendas ocorreu nos meses de setembro e outubro do ano passado. Logo depois começaram a aparecer problemas com os fornecedores de componentes, ao mesmo tempo que a incerteza diante do processo eleitoral causava uma certa retração no mercado. Em março, com o plano Collor, houve muitos cancelamentos de pedidos, particularmente nos sistemas de pequeno porte. Nas grandes empresas já não se ouvia mais a frase tão comum de que a meta era reduzir a dependência do setor público, uma vez que o enxugamento monetário deixou todo mundo com os cofres vazios e o governo com forte capacidade de investimento.

No segmento de PABX duas empresas se destacaram: a Monytel e a Equitel. A primeira iniciou suas vendas em 87, com pouco mais de 5 mil ramais e no ano passado vendeu 47,5 mil, assumindo a quarta colocação no mercado. Entre as grandes, a única que conseguiu acompanhar o crescimento e ir um pouco além, aumentando sua participação, foi a Equitel, que terminou o ano com mais de 20% do mercado. A Sul América, embora ainda mantendo a lide-

(14,8%) e a SAT estava em quarto lugar, com 12,5%. Marcos Pinon, diretor de planejamento estratégico da empresa reconheceu a queda da participação no mercado de PABX, mas garantiu que este ano ela reagirá para tentar manter a liderança.

A disseminação da tecnologia digital espacial, com a entrada de vários novos fabricantes em cena fizeram do Micro-PABX a estrela maior de 89. Foram vendidos 130,5 mil ramais contra pouco mais de 33 mil no ano anterior. A liderança continuou com a Fazor, a empresa que abriu este nicho de mercado em 84 e que ainda mantém 35% das vendas no ano passado, seguida pela Batik, com 25%.

O menor crescimento ficou com o segmento do KS que, embora tenha melhorado um pouco em números absolutos (224 mil contra aproximadamente 209 mil ramais entre 89 e 88), teve sua participação reduzida de quase a metade dos ramais comercializados em 87 para 33,8% no ano passado. Entre sete fabricantes, a Multitel continua líder, com cerca de 50% do mercado.

Fonte: Jornal de Telecomunicações



TELEFONIA
Comunicação de Escritório
RADIOCOMUNICAÇÃO

Matriz: BLUMENAU: Rua John Kennedy, 149 - Fone: 22-2600
Telex: 472836 INTT

Filiais: Blumenau: (0473) 22-2288 - Florianópolis: (0482) 44-3388
Joinville: (0474) 22-7500 - Lages: (0492) 22-1313

SISTEMA DE COMUNICAÇÃO EMPRESARIAL PABX-CPA
SOPHO-TBX 100/SOPHO-TBX 1000
SOPHO S2500



Matriz Recife: Av. Getúlio Vargas, 3560 - Curado - Tel. TBX (081) 251.3033 - Telex (081) 4159 Caixa Postal 296 - CEP 50730 - Representante Santa Catarina: Blumenau Tel. (0473) 22-2600 - Florianópolis - Tel. (0482) 44-3388 - Joinville (0474) 22-7581 - Lages Tel. (0492) 22-1313



KS eletrônico com microprocessadores

Sua empresa merece o melhor

Equitel S.A.
Florianópolis - Tel.: (0482) 22-6927



Telecomunicações

SEGE
13 ANOS SEM SAIR DA LINHA



REVENDEDOR GTE Multitel
Av. Rio Branco, 162 - Florianópolis
Telefone: (0482) 22-7111

NUNCA ESQUEÇA DELA A TELEFONISTA

Na telefonista, a imagem da empresa.

Você já imaginou se todos os contatos na empresa fossem feitos pessoalmente? Certamente geraria um tumulto fora do comum. Ninguém entenderia ninguém.

Ainda bem que existe o telefone, facilitando as coisas, garantindo comunicação mais rápida, negócios urgentes, informações precisas e esclarecimentos.

Mas a quem se dirigir? Qual o setor responsável? É aí que entra a telefonista, por ser o primeiro contato na empresa. É através do seu bom atendimento que aqueles negócios urgentes são resolvidos. É de sua atenção que depende toda a orientação ao público. É pela sua amabilidade que se cria a boa imagem.

Você vê quanto é importante uma telefonista? Da atuação dela, depende o sucesso da empresa, pois a primeira impressão, é a mais importante.

Não esqueça, 29 de junho é o dia dela.



PARA MEDITAR. . .

Pedido de uma criança a seus pais

- Não me estrague, sei que não devo ter tudo quanto peço — só estou experimentando você!
- Não vacile em ser firme comigo — prefiro assim — isto faz com que me sinta seguro!
- Não me deixe que adquira maus hábitos. Dependo de você para distingüi-los.
- Não me corrija na presença de estranhos, se quer que eu seja eficaz. Aprenderei muito mais se me falar sossegadamente, em particular.
- Não me faça sentir que todos os meus erros são pecados. Isto confundirá meu senso de valores.
- Não me proteja das conseqüências; às vezes necessito aprender pelo caminho mais áspero.
- Não leve muito a sério minhas pequenas dores; necessito delas para obter a atenção que desejo.
- Não seja irritante. Se assim o fizer, proteger-me-ei pela surdez!
- Não me faça promessas

- irrefletidas. Lembre-se que isto irá me desapontar profundamente!
- Não se esqueça que não posso me expressar tão bem quanto desejo. Esta a razão porque não sou sempre preciso.
- Não ponha muito à prova, minha honestidade; sou facilmente tentado a dizer mentiras.
- Não seja inconsistente. Isto me confunde e me faz perder a fé.
- Não me descarte quando faço perguntas. Se assim o fizer, descobrirá que parei de fazê-las e estarei procurando as respostas em outro lugar.
- Não me digas que meus temores são bobos. Para mim são profundamente reais e você muito poderá fazer para tranqüilizar-me tentando compreendê-los.
- Não me insinue que é perfeito e infalível, ficarei extremamente chocado quando descobrir que não o é.

- Não pense que seria rebaixar ou diminuir sua dignidade, pedir-me desculpas. Desculpas sinceras tornam-se surpreendentemente afetuosos.
- E não esqueça que gosto de experimentar as coisas por mim mesmo. Não poderia prosseguir na vida sem isto!
- Por favor, tolere-me!

Fonte: Folha de Londrina



Grandes Clientes

EXPEDIENTE

Editado pelo Departamento Comercial da TELESC.

Endereço para correspondência:
Av. Madre Benvenuta, 500
Itacorubi - Florianópolis - SC
CEP 88035

Telefone de contato: (0482) 31-2248

Responsável: Arno Cunha

Jornalista: Gilberto Bordignon

Planejamento Gráfico e Impressão:

EDITOGRAF - (0482) 44-0877

Tiragem: 7.200 exemplares



ENTEL telecomunicações Ltda.

Florianópolis - (0482) 46-3622 - Tlx. 482.300 Itajaí - (0473) 44-4254 - Blumenau (0473) 22-2222 Criciúma (0484) 33-2604
Chapeco (0497) 22-0001 Joaçaba (0495) 22-2142 Joinville (0474) 22-1900 Lages (0492) 22-1346 - Mafra (0476) 42 - 2500

Sistemas PABX - KS - TELEX - TELEFAX - AUTOMAÇÃO DE PORTÕES
- PORTEIROS ELETRÔNICOS - ANTENAS COLETIVAS ETC.

Assistência técnica permanente

"Atendimento nosso melhor produto"

Revendedor exclusivo da
NEC DO BRASIL, para Santa Catarina.

DIGIVOX MATEC



Resultado da competência e know-how de técnicos brasileiros, o Digivox Matec está entre os mais avançados sistemas de comunicação do mundo. Tem capacidade para até 48 ramais, 16 troncos e diversas facilidades exclusivas. Tel: (0482) 22.1677



O SISTEMA DE COMUNICAÇÃO INTELIGENTE.