

Qualidade de Serviços para Compras pela Internet

VOCABULÁRIO: Encontre a definição para cada palavra abaixo do áudio que você vai escutar mais adiante: A Qualidade de Serviços para Compras pela Internet.

- A. Pontos de venda (**E**) grande *show*
- B. Lotam (LOTAR) () Orienta o cidadão de acordo com a ação que ele deseja executar.
- C. Central de atendimento () Preencher ou ficar totalmente preenchida a capacidade de (um veículo ou recinto)
- D. Prestação de serviços () É uma atividade econômica onde não existe, efetivamente, um produto tangível como resultado.
- E. Central de informações () Estabelecimento onde se vendem certos produtos.
- F. Espetáculo () Telefonar para
- G. Ligações (LIGAR para) () É um espaço onde são centralizadas as demandas dos clientes. Isso significa que: toda interação feita entre um cliente e uma empresa será feito nesse espaço.

2. Segue algumas frases que você pode fazer e ou escutar quando for fazer compras *online*. Complete-as com as palavras do parênteses.

(prazo combinado - central de atendimento - segurança - ingressos - preço - área - cartão - fornecer - datas - confirmação - ingresso(s) 2X - serviço de atendimento ao consumidor - assentos)

- A. Que *website* eu utilizo para comprar _____ *online*?
- B. Qual o _____ do ingresso para ver o *show* X?
- C. Quero saber as _____ para a peça / *show* / espetáculo X.
- D. Gostaria de reservar os _____ X e Y.
- E. Eu quero comprar *tickets* / entradas para a _____ X.

- F. Eu não quero _____ o número do meu cartão de crédito por medo de fraude.
- G. Eu não quero fornecer o número do meu _____ de crédito por razões de _____.
- H. Quero receber os meus ingressos no _____.
- I. Quero receber meus _____ antes do dia do show.
- J. Por favor, me envie um e-mail de _____ de que o ingresso foi comprado.
- K. Por favor, você pode me confirmar que o meu _____ foi comprado?
- L. Eu quero entrar em contato com a _____ para saber o *status* do meu pedido.
- M. Eu quero entrar em contato com o _____ para saber o status da minha ordem.

3. Escute o áudio: **A Qualidade de Serviços para Compras pela Internet** e coloque (V) para as afirmativas verdadeiras e (F) para as falsas, justificando-as.

- A) O volume de atendimento diário é grande. ()
- B) A central recebe de 1.600 a 3.500 ligações por dia. ()
- C) Em momentos de pico, os shows lotam e se vendem mais de 60 mil ingressos num dia. ()
- D) A única preocupação das pessoas ao comprarem ingressos pela internet é fornecer o número do cartão de crédito. ()
- E) Em relação a receber os ingressos, nós telefonamos para o cliente e combinamos a entrega. ()
- F) Nós não oferecemos uma prestação de serviços. ()
- G) Nós temos duas frentes de ação. Uma delas voltada a quem coloca os seus ingressos à venda. ()
- H) Os consumidores conseguem adquirir seus ingressos pra ir pro espetáculo que quiserem. ()
- I) Nós não estamos rastreando cada pedido, cada entrega pra garantir a satisfação e a qualidade total no nosso atendimento. ()

Texto completo: A Qualidade de Serviços para Compras pela Internet.

Repórter: Qual é o volume de atendimentos diários?

Eduardo Jacob (empresário - entrevistado): Esse volume oscila bastante quando temos alguns grandes eventos, mas num período normal e mais tranquilo só na central telefônica, por exemplo, recebemos de 1.500 a 3.500 ligações por dia. Fora os pedidos pela internet e por todos os pontos de vendas espalhados pelo Brasil. Em alguns momentos de pico e grandes shows, shows que lotam com frequência, chegamos a vender mais de 50.000 ingressos num único dia.

Repórter: Qual é a maior preocupação das pessoas quando elas compram pela internet ou por telefone?

Entrevistado: As pessoas ainda tem principalmente duas preocupações. A primeira preocupação é em relação ao número do cartão de crédito, em colocar esse número num [web]site e uma eventual fraude. E a segunda preocupação é se eles vão realmente receber os ingressos a tempo do espetáculo. Em relação ao cartão de crédito, nós explicamos que eles estão 100% seguros. Não só pelo lado tecnológico, mas pela própria legislação. Em caso de fraude, o consumidor sempre é privilegiado e os valores são estornados. Não há riscos pra quem tá comprando com o cartão de crédito.

Entrevistado: Em relação a receber os ingressos, nós procuramos mantê-los [os clientes] informados durante todo o processo. Então ele recebe emails de confirmação de que o pedido foi colocado, que o cartão de crédito foi aprovado, que os ingressos foram entregues. Além disso, ele pode a qualquer momento entrar em contato com a central de

atendimento e saber o status do pedido e ter a segurança de que vai receber os ingressos no prazo combinado.

Repórter: Eduardo, a final de contas vocês vendem um produto, ou uma prestação de serviços?

Entrevistado: Nós oferecemos uma prestação de serviços, tanto pro público consumidor, que compra seus ingressos nos vários canais, como pros produtores de arte e cultura do Brasil que usa os nossos serviços pela facilidade de vendas. Nós temos duas frentes de ação. Uma delas voltada a quem coloca os seus ingressos à venda. Então pode ser um teatro, uma casa de espetáculos, o produtor de um grande evento.

Entrevistado: Nós servimos também como uma central de informações pro público consumidor e finalmente nos vários canais de internet, telefone, pontos de vendas espalhados pelo Brasil todo. Os consumidores conseguem adquirir seus ingressos pra ir pro espetáculo que quiserem.

Repórter: Entre a compra de um ingresso e a entrega desse ingresso muitas coisas podem acontecer. Quer dizer que toda vez em que vocês são acionados, a qualidade dos serviços de vocês é colocada à prova?

Entrevistado: Na prestação de serviços, nós temos que monitorar constantemente a qualidade do produto e do serviço que nós estamos oferecendo. Então, a cada pedido que é feito nós verificamos se os ingressos que foram pedidos são aqueles, se estamos oferecendo o melhor lugar pro nosso cliente, se está chegando no prazo combinado. Então nós rastreamos cada pedido, cada entrega pra garantir a satisfação e a qualidade total no nosso atendimento.

