

As engrenagens do telemarketing: vida e trabalho na contemporaneidade

Selma VENCO

Sumário

Pág

INTRODUÇÃO.....	
Capítulo 1 – A CARACTERIZAÇÃO DO SETOR: CRESCIMENTO E DIVISÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO.....	
<i>O cenário internacional: crescimento setorial e desigualdades.....</i>	
<i>O mercado além das fronteiras.....</i>	
<i>O fenômeno do deslocamento ou neocolonialismo?.....</i>	
<i>Operadores de telemarketing e a descrição da ocupação.....</i>	
Capítulo 2 – AS TRAJETÓRIAS PESSOAIS E PROFISSIONAIS: EDUCAÇÃO E ASCENSÃO SOCIAL?	
<i>Por que mulheres?</i>	
<i>Por que homossexuais?</i>	
<i>Tornar-se teleoperador.....</i>	
<i>Estará em formação um novo proletariado não operário?</i>	
<i>Estudar: um sonho sempre presente.....</i>	
<i>Educação delivery</i>	
<i>Ensino superior in company: a capitalização da educação.....</i>	
<i>O acesso à educação superior: a observância das normas disciplinares.....</i>	
Capítulo 3 – A HISTÓRIA E A ATUALIDADE NA COMPRESSÃO DO TEMPO E DO ESPAÇO.....	
<i>A introjeção da compressão do tempo.....</i>	
<i>O capitalismo e a compressão do espaço.....</i>	
<i>O cotidiano do trabalho.....</i>	
<i>O preço do tempo no espaço do telemarketing.....</i>	
Capítulo 4 – AS ENGRENAGENS DO TELEMARKETING.....	
<i>A organização do trabalho em telemarketing nos bancos no final dos anos 1990.....</i>	
<i>O avanço da tecnologia nas centrais de atendimento.....</i>	
<i>Concepções a respeito da organização do teleatendimento.....</i>	
<i>A organização do trabalho.....</i>	
A definição das metas.....	
Monitoração: a “menina dos olhos” da empresa.....	
Flexibilidade na aplicação dos <i>scripts</i> : sinônimo de ampliação das vendas	

Sistema de premiações.....

Estratégias motivacionais para além das premiações.....

Capítulo 5 – AS CONDIÇÕES DE TRABALHO NAS CENTRAIS DE ATENDIMENTO:

CADÊNCIA, INTENSIFICAÇÃO E RESISTÊNCIA

Jornada e intensidade do trabalho.....

O trabalho sob pressão.....

A construção, nem sempre silenciosa, das condições de trabalho.....

As defesas construídas.....

CONSIDERAÇÕES FINAIS

.....

BIBLIOGRAFIA.....