



Câmara Brasileira
de Comércio Eletrônico

Nossa entrevista deste mês é com **Roberto Meir**, sócio fundador da Camara-e.net e presidente da Abrarec, realizadora do Congresso Nacional das Relações Empresa Cliente.

Como foi o primeiro Conarec?

O Conarec, Congresso Nacional das Relações Empresa Cliente, teve o propósito de discutir abertamente as melhores práticas e estratégias de relacionamento entre empresas, clientes e consumidores no Brasil, reunindo palestrantes e conferencistas que representam o que há de melhor do segmento no país. O evento foi um marco, tanto pelo conteúdo exclusivo e diferenciado, como pelo feedback colhido com os congressistas. Com certeza o Conarec 2004 será o grande ponto de encontro da comunidade de relacionamento.



Quais os destaques temáticos do evento?

O problema do atendimento on-line é crítico. No Brasil, com a pouca inclusão digital, as empresas não têm dado a devida importância a este canal. Os indicadores mostram que menos de 5% dos contatos entre empresas e clientes são feitos pela Web. Dentre os problemas verificados estão: a) e-mails com erros de ortografia, o que compromete a imagem da empresa; b) respostas e interpretações difusas para questões do cliente, o que acaba causando aborrecimentos para o mesmo; c) atitudes ou respostas burocráticas, que mostram o pouco caso da empresa; e, finalmente, d) e-mails nos quais as empresas respondem evasivamente e, além disso, aproveitam o mesmo para tentar vender mais algum produto. É preciso ressaltar, ainda, que a empresa deve investir na ortografia correta de seus representantes, uma vez que, os mesmos são seus porta-vozes e erros gramaticais podem afetar a própria imagem da marca. Pergunto: é possível formar mão de obra capacitada com vencimentos de 2 salários mínimos mensais?

O que as empresas devem fazer?

A empresa deve tratar o seu serviço de atendimento como uma oportunidade para o marketing, independente do canal, e não como um centro de custos. A empresa deve assegurar que o problema do cliente seja resolvido e comunicar ao mesmo o "valor da empresa". Deve ainda mensurar os resultados de seu serviço auferindo vendas realizadas, retenção e satisfação, e não métricas como o número de e-mails respondidos.

Fale sobre a Abrarec e sua relação com o comércio eletrônico.

A Abrarec, Associação Brasileira das Relações Empresa Cliente, nasceu com a finalidade de ser a maior, mais abrangente e qualificada associação brasileira, com projeção internacional no apoio e defesa dos objetivos e anseios das empresas e profissionais brasileiros da área de serviços e relacionamento com clientes. Até por sua formatação, a Abrarec tem como princípio uma multi-cooperação com as principais entidades e organismos afins. Assim, atuaremos em conjunto com associações como o Instituto Ethos, Conar, ABNT, ABRH, ABO. Quanto à Camara-e.net, até pela relação simbiótica que temos, através da B2B Magazine, e pelo fato de o comércio eletrônico ser um canal prioritário e em franco crescimento nas relações de consumo, teremos uma atuação conjugada e muito próxima. Uma das idéias será, inclusive, a promoção de evento e fóruns em conjunto, sempre que for pertinente.

Qual a sua percepção sobre a cultura associativa do empresariado brasileiro?

O brasileiro tem pouca cultura de participação em associações, o que torna difícil a participação em pleitos empresariais nos destinos da Nação e na própria elaboração de políticas públicas. A partir do momento que as empresas e suas lideranças se conscientizarem e se fizerem representar por associações e entidades, teremos um maior envolvimento nos rumos de nosso País, a exemplo do que ocorre nos Estados Unidos.

**Participe da Câmara Brasileira de Comércio Eletrônico.
Influencie o presente e o futuro do comércio eletrônico no Brasil.**

Informativo!

e-Brasil: Tecnologia da Informação para o Desenvolvimento

A **Camara-e.net** organizará, em novembro, uma nova etapa do projeto, do qual nasceu o documento Propostas para uma Política Nacional de Tecnologia da Informação e Comércio Eletrônico, amplamente difundido durante este ano dentre os mais importantes nomes do setor. A idéia, agora, é ampliar a discussão quanto à necessidade de desenvolvimento de políticas públicas e regulatórias em TI, essenciais para o futuro país. Mantenha-se informado através do site www.e-brasil.org.br.

CMSI

A **Camara-e.net** está convidando sócios, executivos e empresários brasileiros para representar o país na Cúpula Mundial da Sociedade da Informação, que se realizará em Genebra, de 8 a 12 de dezembro. Informe-se em nosso site, www.camara-e.net, participe da Cúpula e contribua para o desenvolvimento de uma nova sociedade global.

UNCTAD promove e-commerce no Rio de Janeiro

A UNCTAD promoverá no Rio de Janeiro, de 25 a 27 de novembro, a Conferência Regional "O Papel Estratégico das TICs para a Competitividade e o Desenvolvimento: Promoção do Comércio Eletrônico e da Integração Logística na América Latina e no Caribe". A **Camara-e.net** estará presente, representando os interesses do empresariado brasileiro. Acesse nosso site e informe-se!

Comunidade Virtual do Saber Global

A Secretaria Especial do Conselho de Desenvolvimento Econômico e Social, em parceria com o Ministério das Relações Exteriores e o Ministério das Comunicações, deu o pontapé inicial para a constituição da Comunidade Virtual do Saber Global. A idéia é promover debates para a sonhada globalização do saber na era da revolução informacional. Acesse o site www.cidade.usp.br e saiba mais.

Seja. Sócio

Escreva para
info@camara-e.net
ou informe-se no site
www.camara-e.net