

A figura 8 revela, portanto, uma complexidade subjacente (i) à elaboração prévia de *scripts* de atendimento bem como (ii) ao gerenciamento e ao controle do comportamento lingüístico nos atendimentos.

Percebe-se a necessidade de se elaborar *scripts* coerentes e flexíveis, e tal tarefa, como podemos ver, é complexa.

A empresa X, porém, ao apresentar seu *script* básico<sup>1</sup> na apostila do curso oferecido aos seus agentes de reserva em treinamento, descreve apenas um atendimento pré-reserva/reserva. Encontramos a descrição seguinte: apresente-se; identifique as necessidades do cliente; confirme a necessidade; apresente uma solução adequada; argumente, apresentando os benefícios para convencê-lo; supere as objeções apresentadas; feche a venda; reconfirme todos os pontos que foram fechados; agradeça de forma cordial em nome da empresa.

O primeiro movimento apresentado pela empresa corresponde à fase de abertura. Os movimentos “identifique as necessidades do cliente”; “confirme a necessidade”; “apresente uma solução adequada”; “argumente, apresentando os benefícios para convencê-lo”; “supere as objeções apresentadas” correspondem à fase de escolha. Os movimentos “feche a venda” e “reconfirme todos os pontos que foram fechados” correspondem, respectivamente, às fases de reserva e de leitura da reserva. E, finalmente, o movimento “agradeça de forma cordial em nome da empresa” representa a fase de fechamento.

Não encontramos na apostila referência à possibilidade de recursividade nessas fases. Nem referência à seqüência de movimentos realizados nos atendimentos pós-reserva e não-reserva.

Nosso estudo etnográfico revela ainda que os *scripts* de oferecimento de informações e de execução de tarefas disponibilizados aos atendentes na tela do computador estão relacionados ao controle da organização seqüencial e construção de turnos de fala nas diferentes fases de serviço – pré-reserva/reserva, pós-reserva e não-reserva. No entanto, a empresa parece não considerar a possibilidade de variação nesses *scripts*.

A seguir, analisamos as fases de abertura presentes nos dados.

---

<sup>1</sup> Ver seção 3.1.3