

Espaço Experiência: o papel do atendimento na agência de comunicação

POLINE ¹, FÁBIAN ²

1 Poline Dias de Barcellos, Publicidade e Propaganda, PUCRS | 2 Fabian Chelkanoff Their

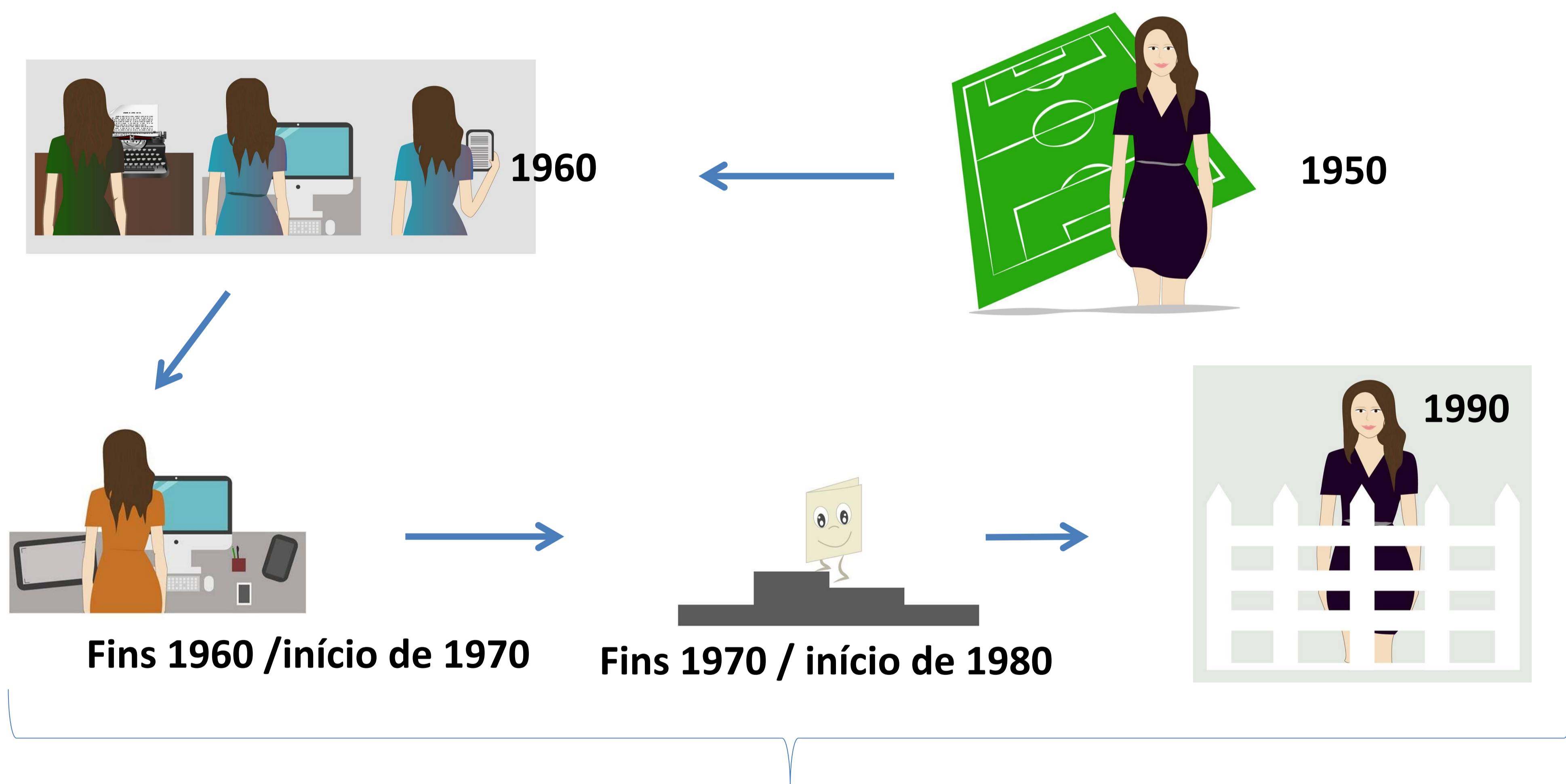
OBJETIVO

Verificar e analisar a evolução da função do atendimento dentro das agências de propaganda.

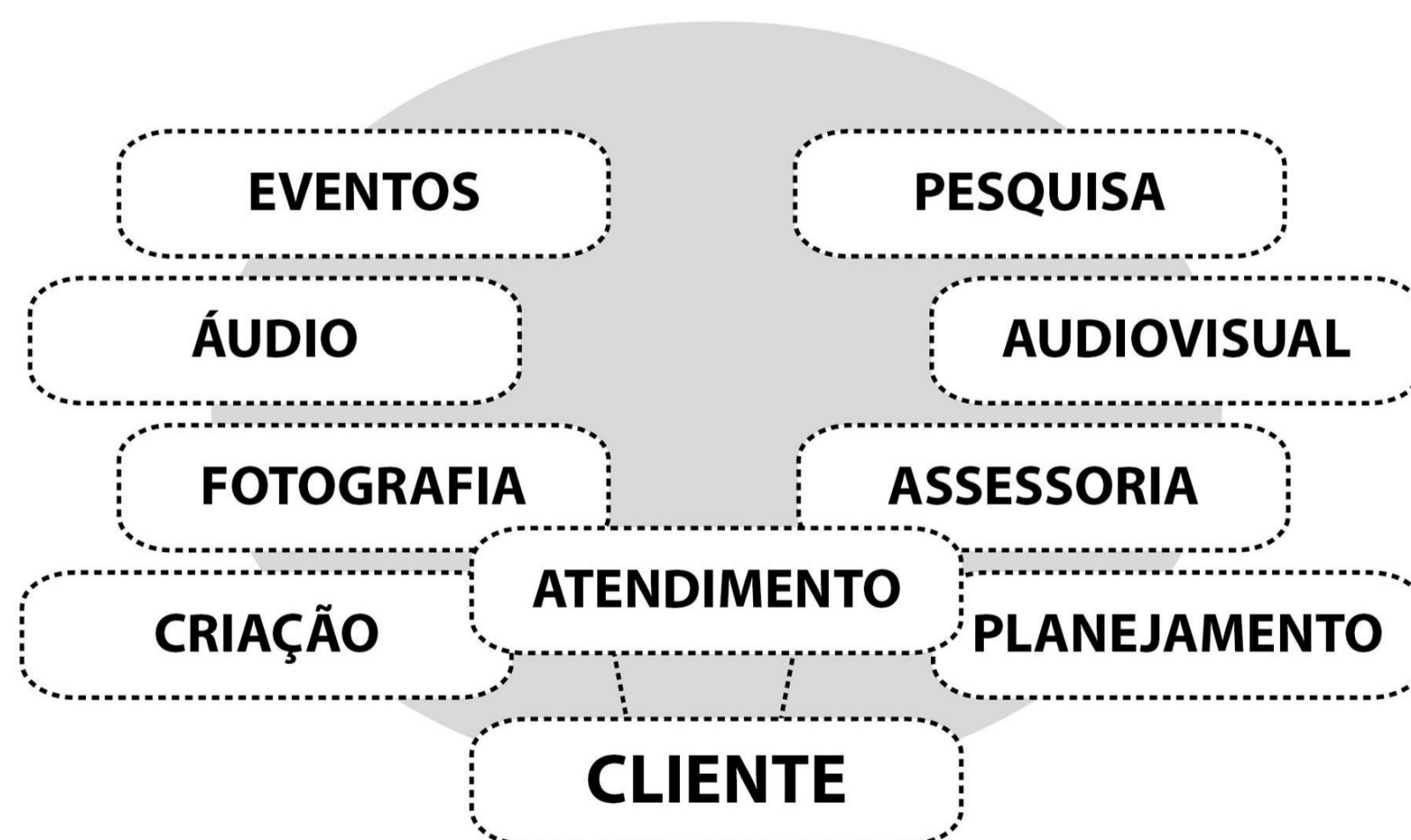
Suas modificações e relações com o cliente e ainda como essa evolução impacta no cotidiano da profissão e do profissional.

Quadro Histórico	
1950	Os donos da conta
1960	O Atendimento se profissionaliza
Fins 1960 / início de 1970	Ênfase na criação
Fins 1970 / início de 1980	A mídia ocupa seu lugar
1990	Atendimento restrito

CORREA, Roberto O Atendimento na Agência de Comunicação, 1ª Edição. São Paulo, 2006.



ATENDIMENTO HOJE



REFERÊNCIAS

- BORGES, Ademir Roberto O Executivo de Contas Publicitárias De contato a consultor de comunicação: novos conceitos de gestão. 1ª Edição. Belo Horizonte: Fumec, 2002.
- SANT' ANNA, Armando Propaganda Teoria – Técnica – Prática, 7ª Edição. São Paulo, 1998.
- LUPETTI, Marcélia Administração em Publicidade: A Verdadeira Alma do Negócio, 2ª Edição. São Paulo, 2009.