"Nesse tempo feliz, Minha endêixas,
Por entre furtos incognitas rescoam"

"c'est pour des inconnus que je souffre ou que j'aime"

„Mein Lied ertönt der unbekannten Menge"

Joachim Willem Goethe

Dedicatória | Dédicace | Widmung

Outubro/Octobre/October 1998

*Margarida:* A sua vida tem valor para si tendo em conta o seu salário versus os seus encargos financeiros?

*Marguerite:* Votre vie a-t-elle de la valeur en tenant compte de votre salaire et de vos charges financières ?

*Gretchen:* Hat Ihr Leben einen Sinn, in Anbetracht Ihres Einkommens und Ihrer Ausgaben?

Outro/Autre/Other

Latin/Latin/Mitch

FAL AR_condicionado

# FAL AR condicionado

LIBRETO DO TELEOPERADOR, OPERAÇÃO DE TELEMARKETING, LIVRET DU TÉLÉOPÉRATEUR, OPÉRATION DE TÉLÉMARKETING, BÜCHLEIN EINES CALLCENTER-ANGESTELLTEN, TELEMARKETINGSOPERATION.

TB

Thierry Boutonnier

## SUMÁRIO


**LIBRETO** 11 - 21
Ficha técnica 12-13
O argumento 14
Script 15-17
Os personagens 20-21

**FAL AR_condicionado** 22 - 41
Dermoestetic 23
Cofidis 23
Viagem Marsans 24
Abreu Direct 25
Optimus A 26
Banco BP 27
Millenium BCP 28
Galp 28
Banque Espírito Santo 29
Caixa de Depósito 30
Crédito Agrícola 31
Mitsubishi 32
Finibanco 33
Império Bonança 34
Seur 35
Generali Saúde 36
BPN 37
Comboios Portugal 38
Conta viva GE 38
Millenium BCP 39
Finibanco 40
Captial Mais 40-41
Kanguru 41

**CADERNO DE LEITURA** 43 - 48
"EXECUTIVE LIFE" Romain Jaquet 44
Chat TB & Agata Marcadores autobiográficos 45-48


## SOMMAIRE


**LIVRET:** 55 - 65
Fiche technique 56-57
L'argument 58
Script 59-61
Les personnages 64-65

**FAL AR_condicionado** 66 - 85
Dermoestetic 67
Cofidis 67
Viagem Marsans 68
Abreu Direct 69
Optimus A 70
Banco BP 71
Millenium BCP 72
Galp 72
Banque Espírito Santo 73
Caixa de Depósito 74
Crédito Agrícola 75
Mitsubishi 76
Finibanco 77
Império Bonança 78
Seur 79
Generali Saúde 80
BPN 81
Comboios Portugal 82
Conta viva GE 82
Millenium BCP 83
Finibanco 84
Captial Mais 84-85
Kanguru 85

**CAHIER DE LECTURE** 87 - 92
« EXECUTIVE LIFE » Romain Jaquet 88
Chat TB & Agata Repères autobiographique. 89-92


## INHALT


**BÜCHLEIN:** 99 -109
Zur Werkgeschichte 100-101
Das Argument 102
Skript 103-105
Die Characteren 108-109

**FAL AR_condicionado** 110 - 129
Dermoestetic 111
Cofidis 111
Viagem Marsans 112
Abreu Direct 113
Optimus A 114
Banco BP 115
Millenium BCP 116
Galp 116
Banque Espírito Santo 117
Caixa de Depósito 118
Crédito Agrícola 119
Mitsubishi 120
Finibanco 121
Império Bonança 122
Seur 123
Generali Saúde 124
BPN 125
Comboios Portugal 126
Conta viva GE 126
Millenium BCP 127
Finibanco 128
Captial Mais 128-129
Kanguru 129

**NACHWORT** 131 - 136
„EXECUTIVE LIFE" Romain Jaquet 132
Chat TB & Agata Bezugspunkte autobiographisch 133-136

# FALAR_ condicionado

Thierry Boutonnier

TRANSCRIÇÃO DAS CONVERSAS PORTUGUESAS:
TRANSCRIPTION DES CONVERSATIONS PORTUGAISES :
ÜBERTRAGUNG DER PORTUGIESISCHEN UNTERHALTUNGEN:

Dora Baeta, Ricardo Cotinho, Ondina David

TRADUÇÃO PORTUGUESA:
TRADUCTION EN PORTUGAIS :
ÜBERTRAGUNG INS PORTUGIESISCHE:

Rosa Cardoso, Ondina David, Flora Robello

TRADUÇÃO FRANCESA:
TRADUCTION EN FRANÇAIS :
ÜBERTRAGUNG INS FRANZÖSISCHE:

Thierry Boutonnier, Flora Rebollo

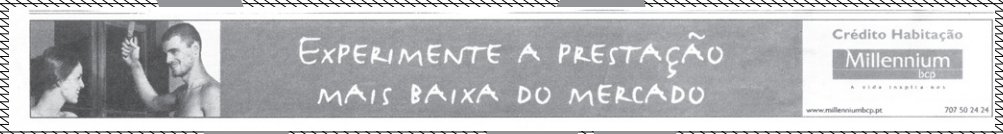
TRADUÇÃO ALEMÃO:
TRADUCTION ALLEMANDE :
ÜBERTRAGUNG INS DEUTSCHE:

Anna Häusler, Anna Sartorius

FAL AR_ condicionado É UM PROJECTO DE
FAL AR_ condicionado EST UN PROJET DE
FAL AR_ condicionado IST EIN PROJEKT VON

Thierry Boutonnier (TB)

Apoio: Support : Träger:


EXPERIMENTE A PRESTAÇÃO
MAIS BAIXA DO MERCADO
Crédito Habitação
Millennium
bcp
www.millenniumbcp.pt
707 50 24 24

totta light
MasterCard
Cartão Totta light
Leve para as suas férias

PT
Paixão Total
Quando Portugal jogar fique aqui a falar.
É Grátis!
Chamadas gratuitas através do número de acesso:
882 209 882
Válido nos dias dos jogos de Portugal, das 21h00 às 09h00 nas Chamadas Locais e Nacionais

Regent

€5.000 a €10.000
Credial
Ponha a sua vida em grande plano.
707 200 069
www.credial.pt
continente
Amor a Camisola

# FAL AR_ condicionado

↘ Versão Portuguesa

LIBRETO DO TELEOPERADOR. OPERAÇÃO DE TELEMARKETING.
ÓPERA PROGRAMATICÁ EM 1 ACTO.

2006-2007

# FICHA TÉCNICA

## OS TELEOPERADORES

*Margarida, a teleoperadora:*

Catia Almeida
Liliana Silva
Marta Santos
Rosa Cardoso
Marylin Marques

*Os outros teleopradores:*

Dermoestetic
Cofidis
Viagem Marsans
Abreu Direct
Optimus A
Banco BP
Millenium BCP
Galp
Banque Espírito Santo
Caixa de Depósito
Crédito Agrícola
Mitsubishi
Finibanco
Império Bonança
Seur
Generali Saúde
BPN
Comboios Portugal
Conta viva GE
Millenium BCP
Finibanco
Captial Mais
Kanguru



## LIBRETO

Em 2003, enquanto reside em Montreal (Canadá), Thierry Boutonnier (TB), toma conhecimento do conceito de marketing "lifetime value" através de uma pubiclação do IAE de Lille (Instituto de Administração das Empresas). Desde então, o artista projeta fazer uma operação de telemarketing para conhecer o valor da vida.
De 6 de Março a 11 de Setembro de 2006, graça aos programas "Jeunesse Européenne" e "Art in context" que fazem parte da " la Pépinière Européenne des jeunes artistes", TB inicia um estudo apaixonado de "Faust" através das obras de J.W. Goethe e de F.W. Murnau.
Durante sua residência na associação d'Orfeu (Agueda, Portugal), trabalha concretamente sobre a operação de telemarketing em parceria com a empresa DM6, representada por Isabel Tedim.

## ARRANJO SONORO

TB começa o trabalho de arranjo sonoro em Agosto de 2006.
Um esboço completo é apresentado em 8 de Setembro de 2006 à Agueda.

## ORQUESTRA DE HARMONIA ELÉCTRICA

Ventiladores
Telefones
Computadores
Amplificador
Sistema de som

## DURAÇÃO MÉDIA

1 hora

## CRIAÇÕES

8 de Setembro de 2006, na d'Orfeu, Agueda, Portugal.
Direcção: Thierry Boutonnier
Com: Rui Oilveira, Paolo Brites, Lea Lopez, Luis Silva

De 1 a 31 de Outubro de 2006, para a Bienal de Paris:
http://www.biennaledeparis.org
http://mondepotentiel.free.fr
Direcção: Romain Jaquet

De 1 a 22 de Dezembro de 2006, na Galerie Der Künste, Berlim, Alemanha.
Direcção: Thierry Boutonnier
Com: Nicolas Manenti, Malte Brants e Tilianai

# O ARGUMENTO

## PRIMEIRO E ÚNICO ACTO

Operação de telemarketing junto a outros teleoperadores a fim de conhecer o valor de suas vidas.

## LIFETIME VALUE

Esta idéia bastante simples permite imaginar de maneira nova a gestão da clientela de uma empresa.
Ela se parece então a uma actividade de exploração de recursos naturais.
O objectivo é explorar o melhor possível um jazigo detido pela empresa, seu ficheiro de clientela, e encontrar novas reservas a explorar. Este modo de gestão, hoje, é facilitado pela existência de sistemas de informação de marketing sofisticados e potentes. O baixo custo dos equipamentos informáticos, a eficácia e a democratização dos "softwares" de gestão de bases de dados, dão possibilidade a uma avaliação individualizada dos segmentos e dos clientes. Todos os setores são referidos, a eficácia marketing, passando pelo conhecimento do cliente e seu histórico, tornados possíveis graças ao registo dinâmico do seu comportamento em ficheiros específicos.
Assim é o produto da esperança matemática de lucros realizados por um consumidor durante um período de tempo "t" e a probabilidade de sobrevivência deste mesmo consumidor na sequência deste período. Uma primeira expressão deste valor seria a seguinte.

$$\mathrm{VAC} = \sum_{t=0}^{t} E(X_0) S_t \left(1 + A_t\right) \left(\frac{1}{\left(1 + I\right)^t}\right)$$

*Source:*
http://christophe.benavent.free.fr/publications/ltv1.pdf



# SCRIPT

↘ Versão Portuguesa

*Bom dia/boa tarde; estou a ligar para ..... (nome da empresa)?*

**Não**

*Peço então desculpa pelo engano, muito obrigada e continuação de um bom dia / boa tarde.*

**Sim**

*Fala Margarida em nome da d'Orfeu, uma empresa envolvida num projecto de investigação sobre profissionais de Call e Contact Centers; acredito que esteja a falar com um/a operador/a de telemarketing… seria possível dispensar-me alguns minutos da sua atenção?*

**A) Não**
*Qual será a melhor altura para voltarmos a contactar?*

**É-me impossível atender chamadas nesta linha fora do âmbito da empresa, seja qual for o momento...**

*Seria um contacto muito rápido, afinal também nós fazemos o mesmo trabalho e sabemos perfeitamente quais os procedimentos e as imposições. Poderei atendê-lo numa outra altura…*

*(registar horário mais indicado e nome do contacto)*

**B) Sim, qual é o assunto?**

*Gostaria de lhe colocar três questões no âmbito do projecto "FAL AR_ condicionado", no sentido de efectuarmos um estudo sobre a actividade de operadores de telemarketing analisando-a de um ponto de vista mais humano, tentando melhorar a sua imagem.*



INTERACTIVA marketing DIRECTO

**d'Orfeu**
**Inquérito**

Campanha :
Código :
Data :

↘ Versão Portuguesa

*1- Qual o valor que dá à sua vida, tendo em conta o salário que aufere versus os encargos financeiros que tem?*
*Ou seja, considera que a sua vida tem valor, para além das responsabilidades inerentes à actividade profissional e às despesas que possui?*

**A) Não**
**B) Sim**
*Porquê ? (registar motivo)*

*2- Estaria disposto/a a vender a sua vida para realizar os seus sonhos mais rapidamente?*

**A) Não**
**B) Sim**
Porquê? (registar motivo)

*3- Quais são os sonhos da sua vida?*
*· Construir uma casa*
*· Constituir família*
*· Realizar-se ao nível afectivo*
*· Melhorar ao nível cultural (de conhecimento)*
*· Outro… (registar)*

*AGRADEÇO A ATENÇÃO DISPENSADA… Desejo-lhe a continuação de um bom dia/boa tarde…*

**De acordo com Molière:**
**“Os inícios têm encantos inexprimíveis”**

**... inexprimíveis...**

**... inexprimíveis...**

**Depois reflexão:**
**“os inícios, os encantos... são *a retórica de chantagista.*”**

↘ Versão Portuguesa

# OS PERSONAGENS

## EM "FAUST" DE J. W. GOETHE

### ↘ *Faust*

Faust é um homem que realmente existiu e sua vida inspirou inúmeras obras literárias. Goethe escreveu e reescreveu sua obra, produzida em duas partes, durante quase sessenta anos. A primeira parte - mais famosa - foi concluída em 1808, e a segunda, em 1832 - às vésperas do falecimento do autor. Considerado como símbolo cultural da modernidade, Faust é um poema de proporção épica que relata a tragédia do doutor Fausto. A personagem foi objecto de negociação entre Deus e o Diabo. Faust era um homem da ciência que, desiludido pelo conhecimento do seu tempo, aceitou fazer um contrato com Mefistófeles. Este demônio inundou-lhe de energia satânica e insuflou-lhe a paixão para a acção e o progresso . Esta mesma energia fez de Faust um homem desdenhoso das consequências e dos estragos da sua Ciência, tornando-se um génio frívolo, louco das experiências e de amor cego...

### ↘ *Margarida*

Inocente, Margarida recusa de inicio os adiantamentos de Faust. Porém, em seguida, discussão após discussão, presente após presente, ela é seduzida e lhe oferece sua virtude. Depois do assassinato do irmão e da mãe de Margarida, Faust foje deixando Gretchen sozinha com seu filho, o qual ela mata, entregando-se posteriormente à justiça divina, recusando a ajuda maldita de Faust. No fim da segunda parte da tragédia, seu espírito, que solicitava outrora "mater dolorosa", é transformado em "mater gloriosa". Salvando assim a alma de Faust.



## EM "FAL AR_ condicionado" DE T.B.

### ↘ *Faust (personagem silencioso)*

No trabalho de T.B, Faust é um personagem silencioso que impulsiona a acção para o estudo sem estado de alma. O espírito de Faust está presente nas partes do todo: autor, narrador, Margarida e DM6

### ↘ *Margarida, teleoperadora*

Na versão de TB, "Faust" não é épico, mas a tragédia persiste na repetição da obstinação de Faust graça à Margarida, a teleoperadora. Margarida é quemseduz e é seduzida ao mesmo tempo a fim de conhecer o valor de nossas vidas. Ela é atriz, nem culpada, nem responsável, somente depreocupada de uma tragédia que não conhece seu próprio nome. De acordo com seu trabalho, ela mima a espera de saber numa sociedade da informação. Cinco jovens raparigas emprestam suas vozes à personagem de Margarida, elas são sopranos, mezzosopranos, altos... Enfim, elas falam com outros teleoperadores e às vezes com gravadores de chamadas.

### ↘ *Os outros teleoperadores*

Eles são ativos que prestam uma espécie de serviço numa certa sociedade. Eles fazem trocas. Em centros de chamadas "inbound", eles podem fazer "outbound" como Margarida. Representam bancos, seguros, companhias de viagem ou de telecomunicação, às vezes, eles são ate mesmo o hotline do ramo "ar condicionado" de uma multinacional. Junto a eles, durante seu tempo de trabalho, Margarida opera uma investigação para conhecer o valor de sua vida, revelando frequentemente a perturbação que tal pergunta pode trazer quando convida-se ao trabalho.

# FAL AR_ condicionado

1.
## DERMOESTETIC

*Teleoperador:* Corporacion Dermoestética, Boa tarde, fala Isabel...

*M (Liliana):* Boa tarde, chamo-me Margarida. Trabalho para um projecto de investigação: "FAL AR_ condicionado". Estamos a fazer uma prospecção acerca dos tele-operadores... Gostava de fazer três perguntas. Será possível?

*I:* Olhe, peço imensa desculpa, mas neste momento não, tá bem?

*M:* São três perguntas apenas.

*I:* Sim, eu acredito que sim mas neste momento não, tá bem?

*M:* Muito obrigada.

*I:* Obrigado boa tarde...

*M:* Adeus, boa tarde.

2.
## COFIDIS

*Teleoperador:* Cofidis Capital Livre, fala Isabel em que posso ser útil?

*M (Rosa):* Olá, boa tarde chamo-me Margarida. Trabalho para um projecto de investigação: "FAL AR_ condicionado". E faço uma prospecção acerca dos tele-operadores... Gostava de fazer três perguntas. É possível me responder?

*I:* Não, estou em trabalho.

*M:* Pois é mesmo sobre a sua vida, o que se está a passar aí desse lado neste exacto momento?

*I:* Não... não... estou... estou ao serviço da cofidis! A senhora está a ligar para a cofidis!!

*M:* Sim, mas o projecto é sobre a vida dos teleoperadores…

*I:* Pois, mas eu não posso estar com conversas desse teor, vai-me desculpar, mas vou ter de desligar a chamada.

*M:* Sim, boa tarde e obrigado pelo tempo disponível.

↘ Versão Portuguesa

3.
## VIAGEM MARSANS

*Teleoperador:* Boa tarde fala Ricardo.

*M (Cátia):* Olá, boa tarde chamo-me Margarida. Trabalho para um projecto de investigação: "FAL AR_ condicionado". Faço uma prospecção acerca dos tele-operadores... Gostava de fazer três perguntas. Será possível?

*R:* O quê? Perguntas?

*M:* Sim, só três...

*R:* Pode ser, pode.

*M:* A sua vida tem valor para si, tendo em conta o seu salário versus os seus encargos financeiros?

*R:* Não.

*M:* Porquê?

*R:* Porque não... (*risos*). Não é o dinheiro que me vai fazer feliz.

*M:* Humm, vou passar à próxima pergunta: Está disposto a vender a sua vida para ajudar a realizar os seus sonhos mais depressa?

*R:* Podia repetir?

*M:* Se está disposto a vender a sua vida para ajudar a realizar os seus sonhos mais depressa?

*R:* Não, não.

*M:* Porquê?

*R:* Não, porque a vida é muito importante, sem a vida não consigo realizar os meus sonhos.

*M:* Exacto, exacto, última pergunta: Quais são os sonhos da sua vida?

*R:* Os sonhos da minha vida? (Risos) Não sei... Agora, não sei... Viver cada dia o melhor possível...

*M:* Pronto, muito obrigada e desculpa lá. Adeus.



4.
## ABREU DIRECT

*... Abreu agradece a sua preferência...*

*(Música)*

*... Abreu jovem dispomos de tarifas, programas, produtos especiais pare estudantes e professores, consulte... bippp...*

*Teleoperador:* Bem-vindo à Abreu.

*M (Marta):* Olá, boa tarde. Eu chamome Margarida. Eu trabalho para um projecto de investigação: "FAL AR_ condicionado". Onde nós efectuamos uma prospecção acerca dos tele -operadores... Gostava de fazer três perguntas. É possível?

*T:* Diga.

*M:* A primeira pergunta é: A sua vida tem valor para si tendo em conta o seu salário versus os seus encargos financeiros?

*T:* Ai! Mas que pergunta! (risos) Não é uma pergunta muito normal… Tem valor sim!

*M:* E porquê?

*T:* Ai, Porque a vida é acima de tudo, sei lá, isso é difícil.

*M:* Vou fazer então a próxima pergunta: Está disposta a vender a sua vida para ajudar a realizar os seus sonhos mais depressa?

*T:* Não.

*M:* Mais uma vez, porquê?

*T:* Porque não se vende a vida assim por razão nenhuma.

*M:* A terceira pergunta é: Quais são os sonhos da sua vida?

*T:* Ai! isso agora! (Risos) Deixe-me cá ver assim um fácil... um fácil... É mudar de casa, é uma coisa fácil, não é?

*M:* É uma coisa fácil... Se bem que hoje em dia nem tanto!

*T:* Pois…

*M:* Muito obrigada por as suas informações, boa tarde.

*T:* Boa tarde, muito obrigada.

5.
## OPTIMUS A

*Teleoperador:*Optimus, muito boa tarde está a falar com Ana Briosa, eu tenho o prazer de falar com?

*M (Liliana):* Olá, boa tarde chamo-me Margarida. Trabalho para um projecto de investigação: "FAL AR_ condicionado". Faço uma prospecção acerca dos tele-operadores... Gostava de fazer três perguntas. Será possível?

*A:* Portanto está a ligar para uma linha de informação relativamente ao tarifário Optimus A.

*M:* Mas, não posso fazer as três perguntas, é um instante?

*A:* Eu vou confirmar, só um minuto, por favor.

*(Música)*

*A:* Sra D. Margarida?

*M:* sim

*A:* Muito obrigado ter aguardado, portanto em relação a este inquérito, estive a confirmar esta informação e poderá sempre colocar qualquer questão através de um e-mail que posso indicar.

*M:* Hummmmm

*A:* Portanto posso-lhe indicar o e-mail da "Sonae"? Portanto, relativamente à comunicação...

*M:* Mas é que era mesmo rápido…

*A:* Portanto não tenho essa disponibilidade de efectuar este mesmo... Portanto essa mesma... portanto esta entrevista ou inquérito...

*M:* Mas é mesmo relativamente à sua vida mais nada!

*A:* Exacto mas, não tenho essa disponibilidade Sra D. Margarida.

*M:* Pronto, obrigado, muito boa tarde!

*A:* Com certeza, ora essa, muito boa tarde.



6.
## BP

*(Música.)*

*Pedimos desculpa por não ser possível atender a sua chamada. Por favor, aguarde um momento…*

*Teleoperador:* Banco BP, boa tarde fala Oriana Norbrega...

*M (Rosa):* Olá, boa tarde chamo-me Margarida. Trabalho para um projecto de investigação: "FAL AR_ condicionado". E faço uma prospecção acerca dos tele-operadores... Gostava de fazer três perguntas. É possível me responder?

*O:* Depende realmente das perguntas.

*M:* Sim, é de carácter pessoal, e são muito breves... Vou passar à primeira pergunta: A sua vida tem valor para si tendo em conta o seu salário versus os seus encargos financeiros?

*O:* Sim? Sim, sim.

*M:* Segunda pergunta é: está disposto a vender a sua vida para ajudar a realizar os seus sonhos mais depressa?

*O:* Vender a vida? Eu...

*M:* Sim, se pudesse para ajudar a realizar seus sonhos mais depressa?

*O:* Eu não estou a perceber muito bem a questão, vender a...?

*M:* Sim, vender sua vida por um valor...

*O:* Sim...

*M:* ...Para realizar os seus sonhos mais depressa, você seria capaz de vender a sua vida?

*O:* Não...

*M:* Porquê?

*O:* Pessoalmente, aí, já não posso alongar-me.

*M:* Então, vou passar para a última pergunta... Quais são os sonhos da sua vida?

*O:* Os sonhos? (Silêncio)… Realmente, eu não posso responder a essas questões, eu peço muita desculpa, mas não posso... As chamadas são gravadas e eu não poderei realmente responder à questão.

*M:* Sim eu compreendo... Muito boa tarde

*O:* Boa tarde… Com licença!

7.
## MILLENIUM BCP

*Bem-vindo ao Millenium BCP,*
*para um atendimento mais rápido*
*indique seu número da conta...*

*Teleoperador:* Millenium BCP muito boa tarde, fala Vanessa Mascaranhas. Em que posso ajudar?

*M (Marta):* Olá, boa tarde chamo-me Margarida. Trabalho para um projecto de investigação: "FAL AR_ condicionado". Nós fazemos uma prospecção acerca dos tele-operadores... Gostava de fazer três perguntas muito rápidas. É possível?

*V:* Sra Margarida, eu peço muita desculpa, mas eu estou a trabalhar, não me é possível realmente, durante o meu horário de expediente, responder a qualquer tipo de questionário.

*M:* Mesmo que seja muito breve...

*V:* Não é possível, peço imensa desculpa, mas não, eu estou realmente a trabalhar e é impossível responder a esse tipo de perguntas, neste momento não é possível, peço imensa desculpa.

*M:* Não à vontade, obrigado por este tempo à mesma...

*V:* Obrigada boa tarde, boa continuação.

8.
## GALP

*Bem-vindo ao serviço de encomendas*
*de lubrificantes e emulsões betuminosas da*
*Galp Empresas, por favor aguarde.*

*Teleoperador:*Boa tarde fala Divor

*M (Rosa):* Olá, boa tarde chamo-me Margarida. Trabalho para um projecto de investigação: "FAL AR_ condicionado". Faço uma prospecção acerca dos tele-operadores...
Tem um momento para me responder a algumas questões?

*D:* Neste momento, aqui eu não posso responder, no sector onde estou.

*M:* E pode dar-me algum número onde é possível contactar?

*D:* Não sei, não sei.

*M:* E nessa empresa, não há um número onde é possível de contactar?

*D:* Poderá ligar para algum número desses para fazer esses pedidos, aqui, no meu sector não. O número que eu tenho... Posso-lhe dar o geral, não sei, 21 724 2500

*M:* Obrigada, boa tarde.

*D:* De nada, boa tarde.



9.
## BANCO ESPÍRITO SANTO

*Teleoperador:* BES Directo, fala Sofia Melo, em que posso ser útil?

*M (Liliana):* Olá, boa tarde chamo-me Margarida.

*S:* Como está Senhora Margarida?

*M:* Muito bem, obrigada, e você também?

*S:* Estou bem muito obrigada.

*M:* Trabalho para um projecto de investigação: "FAL AR_ condicionado". Faço uma prospecção acerca dos tele-operadores... Gostava de fazer três perguntas. É possível?

*S:* Com certeza!

*M:* Então vou passar à primeira pergunta. A sua vida tem valor para si, tendo em conta o seu salário versus os seus encargos financeiros?

*S:* Desculpe!? Não tem a ver com o BES Directo Sra. Margarida?

*M*: Não, tem a ver directamente com os tele-operadores.

*S:* É rápido Sra Margarida?...

*M:* Sim, são só três perguntas.

*S:* Com certeza...

*M:* Posso?

*S:* Com certeza.

*M:* Então vou passar à primeira pergunta: A sua vida tem valor para si tendo em conta o seu salário versus os seus encargos financeiros?

*S:* Sim.

*M:* Porquê?

*S:* Porque é a maior dádiva de Deus.

*M:* Posso passar à segunda pergunta?

*S:* Com certeza!

*M:* Está disposta a vender a sua vida para ajudar a realizar os seus sonhos mais depressa?

*S:* Não.

*M:* Porquê?

*S:* Porque qualquer coisa sem lutarmos, eu acho que não tem sabor ou o melhor sabor, portanto, é preciso lutarmos pelas coisas que queremos na vida, tudo o que vai pelo caminho mais fácil eu acho, que acaba por não ter sabor nenhum.

*M:* Vou passar à última pergunta...

*S:* Com certeza.

*M:* Quais são os seus sonhos da sua vida?

*S:* Os sonhos da minha vida? Sentir-me realizada, acima de tudo quer a nível pessoal
quer a nível profissional.

*M:* Pronto, muito obrigadíssima!

*S:* Disponha sempre!

10.
## CAIXA DE DEPÓSITO

*Boa tarde. Benvindo ao Serviço Caixa Directa. Por favor digite o seu número de contracto.*

*Para falar com o assistente, aguarde ou prima #. Para ser transferida para um operador aguarde por favor.*

*(...)*

*Cartão Caixa Classic, a vantagem serve todo o tipo de compras. O cartão...*
*Por favor aguarde... Dentro de instantes a sua chamada a será atendida. Obrigado.*
*Please hold your call will be answer a few moments. Thank you!*
*Obrigado por ligar para a Caixa Geral de Depósitos. Por favor...*

*BIIIIIIIIIIIIIIP!*

*Teleoperador:* Caixa Directa Muito boa tarde. O meu nome é Rómulo Pegar, em que podemos ser úteis?
*M (Marylin):* Estou sim? Boa tarde. O meu nome é Margarida.

*R:* Sim...

*M:* Estou a trabalhar para um projecto de investigação com o nome: "FAL AR_ condicionado".

*R:* "FAL AR_ condicionado"?

*M:* Sim.

*R:* Sim.

*M:* E eu gostava de fazer três perguntinhas, é possível?

*R:* Sim.

*M:* Ora, é assim, a primeira é: A sua vida, tem valor para si tendo em conta o seu salário versus os seus encargos financeiros?

*R:* Sim...

*M:* Segunda: Se estaria disposto a vender a sua vida e qual o valor monetário para ajudar a realizar os seus sonhos mais depressa?

*R:* Ah... Penso que essa pergunta... Acho que a vida não tem valor.

*M:* Ou seja, não daria então nenhum valor, nenhum valor monetário, então?

*R:* De forma alguma.

*M:* E por último, quais são os sonhos da sua vida?

*R:* Quais são?

*M:* Sim...

*R:* Quais são... desculpe. Não percebi...

*M:* Os sonhos da sua vida?

*R:* Realizar-me profissionalmente... e pessoalmente.

*M:* Obrigada,

*R:* Sim! Obrigado nós! Boa tarde, com licença.



11.
## CRÉDITO AGRÍCOLA

*Benvindo à linha directa do Crédito Agrícola. Se quer contactar-nos sobre:*

*Cartões de débito, prima a tecla 1*

*Cartões de crédito, prima a tecla 2*

*Crédito agrícola on-line, prima a tecla 3*

*Produtos e serviços bancários, prima a tecla 4*

*Caso não seleccione nenhuma opção aguarde um pouco, por favor.*

*O operador irá atender a sua chamada. Obrigado. A sua chamada está a ser transferida para um operador. Aguarde um momento, por favor.*

*Teleoperador:*Boa tarde, fala Rita Noiva, em que posso ser útil?
*M (Marta):* Olá, muito boa tarde chamo-me Margarida. Trabalho para um projecto de investigação: "FAL AR_ condicionado". Nós fazemos uma prospecção acerca dos tele-operadores... Gostava de fazer três perguntas, se fosse possível?

*R:* Tem a possibilidade de aguardar só um momento em linha, por favor?

*M:* Com certeza.

*R:* Muito obrigada.

*(Música)*

*R:* Sim...

*M:* Sim...

*R:* Muito obrigada pelo tempo que esteve a aguardar.

*M:* De nada...

*R:* De facto, no momento não poderemos responder a esse inquérito, trata-se de uma linha de apoio ao cliente, nesse sentido estamos impossibilitados de o fazer. Poderá, de facto questionarpor mail.

*M:* Com certeza... se me poder facultar o e-mail...

*R:* Com certeza... linha directa... tudo junto @creditoagricola.pt

*(enquanto a Margarida repete a tele-operadora (voz de fundo))*

*M:* Muito obrigada pelo seu tempo e pela informação.

*R:* Disponha sempre... Muito obrigada pelo seu contacto.

*M:* Boa tarde.

*R:* Boa tarde...

12.
## MITSUBISHI

*Teleoperador:* Mitsubishi boa tarde.

*M (Liliana):* Olá, boa tarde o meu nome é Margarida. Trabalho para um projecto de investigação: "FAL AR_ condicionado". Faço uma prospecção acerca dos tele-operadores... Gostava de fazer três perguntas. É possível?

*T:* Eh, está a ligar aqui para o número do sector de qualidade, no número da Mitsubishi eléctrico de Ar condicionado,

*M:* Sim, eu sei!

*T:* Sou apenas recepcionista, não sei se me quer fazer as perguntas a mim!?

*M:* É são rápidas... Pode ser?

*T:* Sim diga...

*M:* Posso?

*T:* Sim, sim.

*M:* A sua vida tem valor para si tendo em conta o seu salário versus os seus encargos financeiros?

*T:* Mais ou menos, é razoável.

*M:* Posso-lhe perguntar porquê?

*T:* É assim, podia ganhar mais, não é? Somos todos exigentes nesse ponto.

*M:* sim, tem razão, vou passar à próxima: Está disposta a vender a sua vida para ajudar a realizar os seus sonhos mais depressa?

*T:* Não.

*M:* Posso perguntar porquê, outra vez?

*T:* Não vendo a vida, ninguém vende a vida, não é?

*M:* Passo à última pergunta: Quais são os sonhos da sua vida?

*T:* Os sonhos para a minha vida? Sei lá, profissionalmente é óbvio que gostava de ganhar mais. Sei lá, estar essencialmente a trabalhar nalguma coisa que gostasse, não é?

*M:* Pronto basicamente é só isto. Obrigada com licença.

*T:* Obrigada...



13.
## FINIBANCO

*Olá boa tarde. Benvindo ao Finibanco. Marque no seu telefone a opção pretendida:*

*Para informações do produtos de serviços, 1*

*Informações gerais, 2*

*Sugestões ou reclamações, 3*

*Outras informações, 4*

*Para falar com o assistente, 9*

*(Música)*

*A sua chamada será atendida dentro de um minuto, aguarde por favor, obrigado.*

*Teleoperador:*Finibanco, muito boa tarde, em que posso ser útil?

*M (Rosa):* Olá, boa tarde chamo-me Margarida. Trabalho para um projecto de investigação: "FAL AR_ condicionado". Faço uma prospecção acerca dos tele-operadores... Gostava de fazer três perguntas. É possível me responder?

*T:* Neste momento contacta uma linha informativa de uma instituição bancária.

*M:* Sim mas é sobre a vida dos tele-operadores como nós.

*T:* Ah...compreendo...mas estou aqui apenas para prestar informações relativamente a produtos ou serviços do Finibanco, nada mais. Nesse âmbito poderei ajudar nalguma questão?

*M:* Não.

*T:* Agradeço então o contacto, continuação de... uma muito boa tarde.

*M:* Boa tarde.

14.
## IMPÉRIO BONANÇA

*Benvindo ao Império Bonança...*

*M (Cátia):* Boa tarde...

*Para melhor servir-nos agradecemos que escolha uma das opções que vão ser apresentadas. Para participar ou obter informações. Sobre:*

*Sinistros de automóvel, marque 1*

*Para solicitar assistência em viagem, marque 2*

*Para informações sobre seguros de saúde marque 3*

*Para outras informações, marque 4*

*Para automóvel, marque 1*

*Para multi-riscos, marque 2*

*Para acidentes pessoais, marque 3*

*Para acidentes de trabalho, marque 4*

*Para vida, marque 5*

*Para falar com o assistente, marque 6*

*Para automóvel, marque 1*

*Para multi-riscos, marque 2*

*Para acidentes pessoais, marque 3*

*Para acidentes de trabalho, marque 4*

*Para vida, marque 5*

*Para falar com o assistente, marque 6*

*Para automóvel, marque 1*

*Bippp…*

*Teleoperador:* Império Bonança, boa tarde, está a falar com Luís Matos, em que posso ser útil?

*M (Cátia):* Olá, boa tarde chamo-me Margarida. Trabalho para um projecto de investigação: "FAL AR_ condicionado". Faço uma prospecção acerca dos tele-operadores... Gostava de fazer três perguntas. É possível?

*L:* Lamento, mas não posso responder a essa questão, Sra Dona Margarida.

*M:* Mas, são rápidas pode responder?

*L:* Não, eu não estou autorizado, senhora Dona Margarida, lamento imenso.

*M:* Pronto, obrigado mesmo, boa tarde.

*L:* Obrigado nós, boa tarde.



15.
## SEUR

*Teleoperador:* SEUR atendimento, boa tarde, fala a Paula...

*M (Marta):* Boa tarde Paula, chamo-me Margarida.Trabalho para um projecto de investigação: "FAL AR_ condicionado". Faço uma prospecção sobre a vida dos tele-operadores. Gostava de fazer três perguntas muito rápidas, é possível?

*P:* Está-me a ligar de que localidade, por favor?

*M:* Diga?

*P:* Está-me a ligar de que localidade?

*M:* De Águeda.

*P:* Então vou-lhe passar para o sector de Coimbra, tá bem?...

*M:* Ok...com certeza.

*P:* Boa tarde, adeus.

*M:* Boa tarde, adeus.

*(Música)*

*T:* Estou sim, boa tarde!

*M (Marta):* Olá, boa tarde chamo-me Margarida. Trabalho para um projecto de investigação: "FAL AR_ condicionado". Faço uma prospecção acerca dos tele-operadores... Gostava de fazer três perguntas. É possível?

*T:* Ah... Se eu puder ajudar!

*M:* Com certeza, vou-lhe então fazer a primeira pergunta: Sua vida tem valor para si, tendo em conta o seu salário versus os seus encargos financeiros?

*T:* Sim.

*M:* Porquê?

*T:* Ah... Sei lá, sei, pronto, sei que, acho que a minha vida neste momento está, está boa, para mim.

*M:* Com certeza, passarei então à próxima pergunta: está disposta a vender a sua vida para ajudar a realizar os seus sonhos mais depressa?

*T:* Não.

*M:* Mais uma vez porquê?

*T:* Porque acho que a vida é mais importante que certos sonhos que a gente tem.

*M:* Quais são os sonhos da sua vida?

*T:* Hum, penso que neste momento estão todos realizados.

*M:* Obrigado e uma boa tarde.

*T:* De nada, de nada, boa tarde.

16.
## GENERALI SAÚDE

*Generali saúde, o seguro que dá saúde...*

*Teleoperador:*Boa tarde, está a falar com Miguel Afonso, em que posso ajudar?

*M (Rosa):* Boa tarde chamo-me Margarida. Trabalho para um projecto de investigação: "FAL AR_ condicionado". Faço uma prospecção sobre a vida dos tele-operadores. Gostava de fazer três perguntas. É possível de me responder? São muito breves..

*M.A:* Sim, diga por favor!!! *(risos)*

*M:* A sua vida tem valor para si tendo em conta o seu salário versus os seus encargos financeiros?

*M.A:* Como? Como?

*M:* A sua vida, para si tem valor tendo em conta o seu salário, versus os seus encargos financeiros?

*M.A:* Valor?

*M:* Sim, valor... a vida tem valor?

*M.A:* Sim, podemos considerar que sim!

*M:* E a valor da vida é igual ao salário que recebe ao fim do mês e os encargos...

*M.A:* Não, neste contexto semântico, não.

*M:* Ah, e porquê?

*M.A:* Porque não há dinheiro que pague uma vida, nem a saúde.

*M:* Vou passar para a segunda pergunta: Está disposta a vender a sua vida para ajudar a realizar os seus sonhos mais depressa?

*M.A:* Não.

*M:* Porquê?

*M.A:* Porque a pressa, às vezes, é inimiga de tudo!

*M:* Vou passar para a última pergunta: Quais são os sonhos da sua vida?

*M.A:* Os sonhos da minha vida?

*M:* Sim.

*M.A:* Aí está uma questão, bastante longa de responder. São vários, são vários. É preciso enumerar o mais importante, ou?

*M:* Sim... Bastava que pudesse enumerar!

*M.A:* Portanto a minha vida, é ter uma profissão válida e bem estruturada e afinal a família também bem estruturada.

*M:* Obrigada por o seu tempo disponível. E uma boa tarde!

*M.A:* Obrigado eu também. E boa tarde.



17.
## BPN

*Teleoperador:* BPN boa tarde, fala Rita Costa, em que posso ser útil?

*M (Marta):* Olá boa tarde eu chamo-me Margarida e eu trabalho num projecto de investigação: "FAL AR_ condicionado". Nós fazemos prospecção acerca de tele-operadores, e gostava de fazer três perguntas se fosse possível.

*R:* Eu não sei se teremos possibilidade de responder a essas perguntas, porque é uma linha de informação...

*M:* Pois a ideia é mesmo essa e nós fazemos uma prospecção a tele-operadores como nós.

*R:* Haa, mas qual é o conteúdo das questões?

*M:* Questões acerca do valor da vida, são apenas três perguntas muitíssimo rápidas.

*R:* Sim, eu vou confirmar se temos possibilidade de dar essas informações, através desta linha, está bem?

*M:* Com certeza está.

*R:* Muito obrigado.

*M:* De nada.

*(Música)*

*R:* Estou sim?

*M:* Sim

*R:* Obrigado por ter aguardado, já fui confirmar e efectivamente, lamento mas nós não temos mesmo autorização para responder a questionários através da linha...

*M:* Pois nós entendemos, mas muito obrigada na mesma pelo seu tempo. Boa tarde.

*R:* Boa tarde, obrigada.

*M:* Adeus, adeus.

*R:* Obrigada, boa tarde...

18.
## COMBOIOS DE PORTUGAL (CP)

*Benvindo ao serviço de atendimento do C.P, comboios do Portugal. Se pretende:*

*Informações sobre o serviço alfa pendular em inter-cidades, marque 1*

*Informações sobre compra on-line, alfa-pendular e inter-cidades, marque 2*

*Serviço internacional, marque 3*

*Restantes serviços, marque 4*

*Se não pretender nenhuma dos opções Aguarde para ser atendido por um agente.*

*Teleoperador:* Comboios de Portugal muito boa tarde, está a falar com Carlos Dias... Comboios de Portugal muito boa tarde, está a falar com Carlos Dias...
*M (Rosa):* Boa...boa tarde...hum... Olá, boa tarde, eu chamo-me Margarida e eu trabalho num projecto de investigação : "FAL AR_ condicionado", nós fazemos prospecção acerca de teleoperadores, e gostava de fazer três perguntas. É possível?

*C:* Aqui não, nós, aqui, não podemos responder.

*M:* Mesmo se são perguntas para teleoperadores como nós...

*C:* Pois mas é que realmente, não pode ser...

*M:* Ok obrigado, boa tarde...

19.
## CONTA VIVA GENERAL ELECTRIC

*Teleoperador:*Conta viva, boa tarde fala Carlos Radin, em que posso ajudar?

*M (Liliana):* Olá boa tarde eu chamo-me Margarida e trabalho para um projecto de investigação: "FAL AR_ condicionado", nós fazemos prospecção acerca de tele-operadores, e gostava de fazer três perguntas. É possível?

*C:* De facto, lamento, mas nós só podemos atender clientes no âmbito de créditos pessoais.

*M:* Mas é mesmo rápido, não pode ser?

*C:* Não, eu lamento imenso mas não posso responder.

*M:* Ok, na mesma obrigado.

*C:* Obrigado, boa tarde. Com licença.

20.
## MILLENIUM BCP

*Teleoperador:* Milleniump BCP muito boa tarde.

*M (Marta):* Olá boa tarde.

*T:* Boa tarde...

*M:* Chamo-me Margarida. Trabalho para um projecto de investigação: "FAL AR_ condicionado". Faço uma prospecção sobre a vida dos tele-operadores. Gostava de fazer três perguntas. É possível?
São muito breves.

*T:* Se forem de facto muito rápidas, em que posso ajudar?

*M:* Então primeira pergunta. A sua vida tem valor para si tendo em conta o seu salário versus os seus encargos financeiros?

*T:* Sim.

*M:* E porquê?

*T:* Porque, porque ter me neste momento valorizar-me profissionalmente e contribuir portanto, para o desenvolvimento da sociedade, fazendo o pagamento das minhas dívidas e responsabilidades.

*M:* Com certeza. Passo então à próxima : Está disposta a vender a sua vida para ajudar a realizar os seus sonhos mais depressa?

*T:* Não

*M:* Mais uma vez pergunto porquê?

*T:* Porque penso que a vida não tem valor possível portanto... não é negociável.

*M:* Quais são os sonhos da sua vida?

*T:* Principalmente, ter saúde e ficar até longa e ter possível, mas sempre o mais para frente possível....

*M:* Muito obrigada.

*T:* Obrigado, boa tarde.

*M:* Muito obrigado.

↘ Versão Portuguesa

21.
## FINIBANCO

*Teleoperador:* Linha finibanco, boa tarde fala Jorge Cândido, posso ser útil?

*M (Liliana):* Olá boa tarde eu chamo-me Margarida e eu trabalho num projecto de investigação: "FAL AR_ condicionado", nós fazemos prospecção acerca de tele-operadores, e gostava de fazer três perguntas. Será possível?

*J:* Com certeza que sim.

*M:* Posso?

*J:* Sim, força Dona Margarida.

*M:* Então vou à primeira pergunta: A sua vida tem valor para si tendo em conta o seu salário versus os seus encargos financeiros?

*J:* Sim, com certeza.

*M:* Vou à próxima então. Está disposto a vender a sua vida?

*J:* Não, não.

*M:* E porquê?

*J:* Porque... Não, não sei porquê... Porque me agrada deste forma.

*M:* Prontos…Então vou passar á próxima e última pergunta: Quais são os sonhos da sua vida?

*J:* Não tenho assim...
Saúde principalmente.

*M:* Prontos muito obrigada…

*J:* Obrigado. Boa tarde…

22.
## CAPITAL MAIS

*Ligou para o crédito pessoal capital mais.*

*De momento a sua chamada encontra-se em espero, atenderemos o mais breve possível, por favor não desligue, obrigado.*

*(Música)*

*Ligou para o crédito pessoal capital mais, do momento sua chamada encontra-se em espero, para deixar o seu nome e telefone de contacto, prima 5. Dentro do momento entraremos em contacto consigo.*
*Caso prefira aguardar em linha, atenderemos a sua chamada tão breve quanto possível.*
*Obrigado.*

*Teleoperador:* Capital Mais, boa tarde, fala Telma Godinho, em que posso ser útil?

*M (Marta):* Olá boa tarde eu chamo-me Margarida e eu trabalho num projecto deinvestigação: "FAL AR_ condicionado", nós fazemos prospecção acerca de tele-operadores, e gostava de fazer três perguntas. Será possível?

*T:* Ai... É o seguinte Margarida, eu por muito que fosse a minha vontade eu estou apenas habilitada a responder a questões relacionadas com a nossa linha de crédito.

*M:* Então não há possibilidade de responder a três perguntas muito simples apenas acerca da sua vida, são apenas três perguntas, é um instante!!!

*T:* É que é o seguinte, existe a possibilidade da nossa chamada estar a ser escutada e nesse caso, eu como não tenho autorização para o fazer, sem a mesma autorização eu não posso fazer. Senhora Margarida, tem disponibilidade para aguardar um tempo por favor?

*M:* Sim, sim...

*(Música)*

*T:* Estou sim?
Margarida muito obrigado por ter aguardado. É o seguinte: eu estive a falar portanto, com o meu supervisor e a indicação que ele me deu foi para poder responder a esse questionário tem que ligar para o número que lhe vou indicar que é o número geral de G.E (general electric) que é o número 21 44 02600...
Tá bom?

*M:* Com certeza... tá.

*T:* Muito obrigada, e continuação de boa tarde.

*M:* Obrigada.

*T:* Obrigada boa tarde...

23.
## KANGURU

*Olá boa tarde.*
*Seja bem-vindo ao serviço de apoio clientes do Kanguru.*
*"Banda largo em todo lado"*

*Para clientes particulares, marque 1*

*Para clientes empresariais, marque 2*

*Se já é cliente Kanguru, marque 1*

*Se ainda não é nosso cliente, marque 2*

*A sua chamada esta a ser transferida, aguarde por favor.*

*(música)*

*Por favor aguarde, atenderemos a sua chamada tão brevemente quanto possível.*

*Obrigado, se preferir pode contactar-nos a traves do e-mail cliente @kanguru.pt*

*(Música Folk: "the internationaly united the human race")*

*Este número está temporariamente fora de serviço.*

*Driiiiiiiiiiiiiiiiiiiiiiiiiiiiiiiiinnnnnnnng*

*Teleoperador:* Pára ai!

↘ Versão Portuguesa

# CADERNO DE LEITURA

↘ Versão Portuguesa

# EXECUTIVE LIFE

ROMAIN JAQUET / POEMA PARA EXECUTAR / WWW.CORCULE.NET

```
include "makeLife.script"
include "noLife.script"
//
//Stating the context
//
    Total = 6574722124
//
//Start loop treatment
//
    repeat while ( Total >= 0 )
        //
        //Stating the individuals
        //
            obj_A = new()
            obj_A.propreties = { individual : random(Total) }
            obj_B = new()
            obj_B.propreties = { individual : random(Total) }
        //
        //Differentiation and script security
        //
            if (  (obj_B {individual}) == (obj_A {individual})  )
            then
            //
            //can't be more than the context
                if (  (obj_B {individual} + 1)  <= Total )
                then
                    obj_B {individual} = obj_B {individual} + 1
                else
                    obj_B {individual} = obj_B {individual} - 1
                end if
            //
            end if
        //
        //Checking the affects
        //
            if ( (obj_A {individual}) == 0 )
            then
                execute : noLife()
            else
            //
                if (obj_A < obj_B)
                then
                    execute : makeLife (obj_A , obj_B , "happy")
                else
                    execute : makeLife (obj_B , obj_A , "unhappy")
                end if
            //
            end if
        //
        Total = Total - 2
        //
    end repeat
//
```



# PERDÃO, DEVO TRABALHAR

CHAT AGATA MAGDALENA F. E THIERRY BOUTONNIER

Lyon (França)/Agueda (Portugal), o 7 de Junho de 2006

*12:29 Agata:* Thierry estou no trabalho
mas tenho uma pequena pausa.

*12:32 Thierry:* Ha, vais bem?

*A:* Compreendo teu escolho,
vou respeitar o teu silêncio.
Queria exactamente dizer-lhe,
que não sei nada sobre os morangos dos
quais escreveste-me.... É uma metáfora?
Se não vou bem, o auditório decidiu
pagar-me finalmente, vou trabalhar para
eles, mas apenas 2 meses.

*12:33 T:* É uma boa notícia;
quanto aos morangos, pedi ao René
que os oferecesse para o apartamento...
Ele não deve demorar a fazê-lo...
Sim realmente, bravo, pelo o auditório

*12:36 T:* Sinto muito pelo silêncio...
Mas creio que é a única solução para
evitar de nos fazer mal, a outra, a de
algo simples entre nós... Não é possível,
pois sofro demasiado do malogro...
Me compreendes?... eu não sou forte
o bastante para virar a página, te ajudar,
e ser feliz, sobretudo pois aqui não é fácil.

*12:37 T:* Agata?

*12:38 T:* Agata, perdão, mas estou com
problemas de conexão

*T:* Agata?

*(15 minutos)*

*12:53 T:* Agata?
perdão para a conexão.

*12:54 A:* Ok
Perdão devo trabalhar.

*T:* Compreendo, eu também.

*A:* Mão faz mal… Não faz mal para
o teu silêncio, é teu escolho…

*T:* Mas eu tenho dificuldade de viver
tudo isso, a nossa relação faz-me mal,
você compreende?

*12:55 A:* Eu também tenho dificuldade;
mas agora não posso falar, thierry,
tenho que ir-me. Te cuida.

*T:* Eu precisso de ajuda... Estás grávida?

*A:* Não.

*12:56 T:* Mas, é um mal físico?

*A:* Olhe, precise de ir; perdão

*T:* Ok.

*12:57 A:* Até mais

*T:* Até mais tenho a você...
Tenho profondemente à você
Coragem...

# TB E SEU TEMPO

*01 - 31/10/2006:* “La biennale de Paris” in http://www.biennaledeparis.org

*02 - 09/2006:* Graças ao programa “art in context” do “La pépinière européenne des jeunes artistes”, e o Serviço Voluntário Europeu. Desenvolvimento de projectos culturais com a associação “d’Orfeu” na Águeda, Portugal.

*26/01 - 10/03/2006:* “Les enfants du sabbat 7”, exposição no “creux de l’enfer”

*09 - 14/05/2005:* “Paris<=>Lyon” à l’ENBA Lyon

*18 - 22/04/2005:* “Paris<=>Lyon” à l’ENSBA, Paris

*27/11 - 9/12/2004:* “Here we are, where ? ”, à la Slodownia gallerie, Poznan, Pologne

*12 - 23/05/2003:* “Elsewhere II exhibition”, Concordia University, Montréal, Canada.

*30/04 - 4/05/2003:* Exposição na Sociedade de Arte Tecnológica de Montreal. “Promo 4.2”

*15/03/2003:* “Stand coffin[TB] ”, l’Agorafestif. Montréal

*29/03/2002:* Exposição e coleta de sangue com o EFS na ENBA Lyon

*01/03/2003:* Projecção do documentário “para rir” na Munich, Space for Contemporary Art, Lothringer Str. 13 81667 München

*23/04 - 19/05/2002:* “Spacing the Line”, Performativität und Übergangszonen Galerie der Hochschule für Grafik und Buchkunst Leipzig.

*2002 - 2003:* Intercâmbio na Concordia Cniversity, Montreal, Canadá.

*19/12/1999 - 4/01/2000:* “À voir/ au revoir”, Exposição na galeria “o Ball” na ENBA Lyon.

*1999 - 2005:* Estudos na academia de Arte de Lyon.

*1980 - 2002:* Trabalhador agrícola.



# HISTÓRIA

*29/05/2005:* Rejeição dos Franceses para o projecto de constituição europeia.

*2004:* Reeleição de Goerge W. Bush e Vladimir Poutine.

*2003 - ?:* Guerra civil no Iraque.

*2003:* Guerra “preventiva” E.U & coalição contra o Iraque.

*2001:* Atentado do 11 de Setembro. Início da guerra contra o terrorismo.

*2000:* “Bug” do ano 2000. Economicamente, 2000 é o ano do recorde da bolha Internet.

*3/12/1999:* Seattle, fracasso dos acordos da OMC.

*1994 - 1995:* Genocídios no Ruanda e Srebenica

*1991:* Guerra do Golfo, início da guerra da ex-Jugoslávia.

*31/01/1990:* Abertura do primeiro “McDonald’s” em Moscou.

*1989:* Desmoronamento dos regimes comunistas e do muro de Berlim.

*1985:* Pourparlers americano-sovieticos sobre as armas espaciais, os mísseis intercontinentais e intermédios, em Genebra.

*1983:* Descoberta de um novo vírus chamado HIV e responsável pela AIDS.

*1980:* Guerra do Iraque/Irão. A Mauritânia, último país escravagista, abole a escravidão.

↘ Versão Portuguesa

# ARTES

*2006:* Fim de carreira sobre uma cabeçada do artista, jogador de futebol, Zinedine Zidane, aquando da Final do mundial.

*2004:* Criação in vitro muito de grandes quantidades de glóbulos vermelhos humanos de ao mesmo tempo maturos e funcionais.

*2002:* "DIY", Joe Scanlan, Instituto de Arte Contemporâneo, Villeurbanne, França.

*2002:* Joseph Stiglitz, antigo economista do Banco Mundial Publica "A grande desilusão", onde que mostra-se muito crítico em relação ao FMI.

*2000:* Cloaca ("cloaque") é uma Instalação do artista Wim Delvoye (2000), que representa um tubo digestivo humano gigante e funcional.

*1999:* "Projecto Anlee / No Ghost Just A Shell" Pierre Huyghe e Philippe Parreno

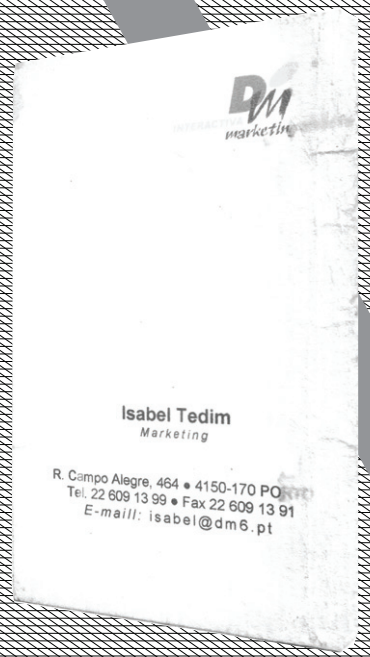
*1998:* "Margarida", uma vaca, clonada pelo INRA.

*1995:* Criação de etoy.corporation (etoy.com)

*1989:* Tim Berners- Lee define o World Wide Web

*07/03/1985:* Canção "We Are the World" escrita por Michael Jackson e Lionel Richie cujos benefícios serão vertidos à luta contra a fome na Etiópia

*1980:* Gilles Deleuze, Félix Guattari: "Mille plateaux. Capitalisme et schizophrénie"



Liberty
INTERACTIVA

LUSO

COFIDIS
o crédito por telefone
Tele-seguro
Grupo Caixa Geral de Depositos
808 21 2001
www.okteleseguro.pt
CORPORACIÓN
DERMOESTÉTICA
707 25 25 25
Ligue
capital mais
mundialcasa
21 960 5900
808 233 233
808 500 045

# FAL AR_ condicionado

Version française

LIVRET DU TÉLÉOPÉRATEUR. OPÉRATION DE TÉLÉMARKETING.
OPÉRA PROGRAMMATIQUE EN 1 ACTE.

2006-2007

# FICHE TECHNIQUE

## LES TÉLÉOPÉRATEURS

*Marguerite, la téléopératrice :*

Catia Almeida
Liliana Silva
Marta Santos
Rosa Cardoso
Marylin Marques

*Les autres téléopérateurs :*

Dermoestetic
Cofidis
Viagem Marsans
Abreu Direct
Optimus A
Banco BP
Millenium BCP
Galp
Banque Espírito Santo
Caixa de Depósito
Crédito Agrícola
Mitsubishi
Finibanco
Império Bonança
Seur
Generali Saúde
BPN
Comboios Portugal
Conta viva GE
Millenium BCP
Finibanco
Captial Mais
Kanguru



## LIVRET

En 2003, alors qu'il réside à Montréal (Canada), Thierry Boutonnier (TB) prend connaissance du concept marketing de « lifetime value » dans une publication de l'IAE (Institut d'Administration des Entreprises) de Lille.
Dès lors, il projete de faire une opération de télémarketing pour connaître la valeur de la vie.
Du 6 mars au 11 septembre 2006, grâce aux programmes « Jeunesse Européenne » et « Art in context » de la « Pépinière Européenne des Jeunes Artistes », il commence une étude passionnée de « Faust » à travers l'œuvre de J.W.Goethe et celle de F.W.Murnau.
Durant sa résidence dans l'association d'Orfeu (Agueda, Portugal), il travaille concrètement sur l'opération de télémarketing en partenariat avec l'entreprise DM6, en la personne d'Isabel Tedim.

## ARRANGEMENT SONORE

TB commence le travail d'arrangement sonore en août 2006.
Une ébauche complète est présentée le 8 septembre 2006 à Agueda.

## ORCHESTRE D'HARMONIE ÉLECTRIQUE

Ventilateurs
Téléphones
Ordinateurs
Amplificateur
Système de son

## DURÉE MOYENNE

1 heure

## CRÉATIONS

8 septembre 2006, à d'Orfeu, Agueda, Portugal.
Direction : Thierry Boutonnier
Avec : Rui Oilveira, Paolo Brites, Lea Lopez, Luis Silva

Du 1 au 31 octobre 2006, pour la Biennale de Paris :
http://www.biennaledeparis.org
http://mondepotentiel.free.fr
Direction : Romain Jaquet

1 au 22 décembre 2006, à la Galerie Der Künste, Berlin, Allemagne.
Direction : Thierry Boutonnier
Avec : Nicolas Manenti, Malte Brants et Tilianai



Version française
Version française

# L'ARGUMENT

Version française

## PREMIER ET UNIQUE ACTE

Opération de télémarketing auprès d'autres téléoperateurs afin de connaître la valeur de leur vie.

## LIFETIME VALUE

Cette idée assez simple permet d'envisager de manière nouvelle la gestion de la clientèle d'une entreprise. Celle-ci ressemble alors à une activité d'exploitation de ressources naturelle. L'objectif est d'exploiter au mieux un gisement détenu par l'entreprise, son fichier de clientèle, et de trouver de nouvelles réserves à exploiter. Ce mode de gestion est aujourd'hui facilité par l'existence de systèmes d'information marketing sophistiqués et puissants. Le faible coût des équipements informatiques, l'efficacité et la démocratisation des logiciels de gestion des bases de données, ouvre à une évaluation individualisée des segments et des clients. Tous les secteurs sont concernés, l'efficacité marketing passant par la connaissance du client et de son historique, rendue possible grâce à l'enregistrement dynamique de son comportement dans des fichiers spécifiques. C'est donc le produit de l'espérance mathématique de profits réalisés par un consommateur durant une période de temps « t » et de la probabilité de survie de ce même consommateur à l'issue de cette période. Une première expression de cette valeur en serait la suivante:

$$\mathrm{VAC} = \sum_{t=0}^{t} E(X_0) S_t \left(1 + A_t\right) \left( \frac{1}{\left(1 + I\right)^t} \right)$$

*Source:*
http://christophe.benavent.free.fr/publications/ltv1.pdf



# SCRIPT

Version française

*Bonjour/ bon après midi ; je téléphone bien à..... (nom de la société) ?*

**Non**

*Je vous fais part de mes excuses pour cette erreur, merci beaucoup et bonne continuation bonne journée / bon après-midi.*

**Oui**

*Je suis Marguerite et je vous parle au nom de d'Orfeu, c'est une société engagée dans un projet de recherche à propos des professionnels de Call Centers.*
*Je suis bien en contact avec un opérateur de telemarketing ... serait-il possible de me dispenser de quelques minutes de votre attention ?*

**A) Non**

*Quelle sera le meilleur moment pour que vous contacter à nouveau ?*

**Quel que soit le moment, cela m'est impossible d'accordez mon attention à votre appels à travers cette ligne, sauf si cela concerne la société,**

*Ce serait une enquête très rapide, après tout, nous faisons le même travail ainsi nous savons parfaitement les exigences et les procédures consécutives à notre relation. Ce sera trés rapide.Pourrai-je le faire à votre attention à un autre moment...*

*(enregistrer horaire et indiquer en plus le nom du contact)*

**B) Oui, c'est à quel sujet ?**

*J'aimerai vous poser trois questions dans le contexte du projet « FAL AR_ condicionado », dans le but d'effectuer une étude sur l'activité des opérateurs de telemarketing, en l'analysant d'un point de vue plus humain, en essayant d'améliorer son image.*





d'Orfeu
Enquête

Campanha :
Código :
Data :

*1- Quelle est la valeur que vous donnez à votre vie, tenant compte du salaire gagné et de vos charges financières ?*
*C'est-à-dire, considèrez-vous que votre vie a de la valeur, outre les responsabilités inhérentes à l'activité professionnelle et vos charges financières ou capital ?*

**A) Non**
**B) Oui**

*Pourquoi ?*
*(enregistrer les raisons)*

*2- Seriez vous prêt à vendre votre vie pour réaliser vos rêves plus rapidement ?*

**A) Non**
**B) Oui**

*Pourquoi ?*
*(enregistrer les raisons)*

*3- Quels sont les rêves de votre vie ?*
*Comme :*
*Construire une maison, constituer une famille, se réaliser au niveau affectif améliorer au niveau culturel, autre...*
*(enregistrer)*

*Je vous remercie pour votre attention et votre disponibilité... Je vous souhaite une bonne continuation. Bonne journée / bon après-midi...*

ICI01r0
Script_Thierry_pt.doc
O sript representa um guião para execução podendo ser adaptado caso a caso.



Version française

↘ Version française

**D'après Molière :**
**« les commencements ont des charmes inexprimables »**

**... inexprimables...**

**... inexprimables...**

**Après réflexions :**
**les commencements, les enchantements... Ils sont la rhétorique de maître chanteur.**

↘ Version française

# LES PERSONNAGES

DANS « FAUST » DE J. W. GOETHE

↗ Version française

↘ *Faust*

Faust est un homme qui a existé réellement et sa vie a inspiré plusieurs œuvres littéraires. Celle de Goethe, produite en deux parties, il l'a écrite et réécrite durant presque soixante ans. La première partie (la plus célèbre) a été conclue en 1808 et la seconde, en 1832 à la veille du décès de l'auteur. Considéré comme symbole culturel de la modernité, Faust est un poème, à proportions épiques, qui relate la tragédie du docteur Faust. Il fut l'objet de négociation entre Dieu et le Diable. Faust était un homme de science qui, désillusionné par la connaissance de son temps, accepta de faire un contrat avec le démon Mefistófeles. Ce dernier l'inonda de l'énergie satanique et lui insufla la passion pour l'action et le progrès. Cette même énergie fit de Faust, un homme dédaigneux des conséquences et des dégâts de sa science, devenant un génie frivole, un fou d'expériences et d'amour aveugle.

↘ *Marguerite*

Innocente, elle refuse d'abord les avances de Faust, puis discussions après discussions, cadeau après cadeau, elle est séduite et offre sa vertue à Faust. Après le meurtre du frère et de la mère de Marguerite, Faust s'enfuit en laissant Gretchen seule avec son enfant, qu'elle tue, puis se donne à la justice divine, refusant l'aide maudite de Faust. A la fin de la deuxieme partie de la tragédie, son esprit, qui priait jadis « mater dolorosa », fut transformée en « mater gloriosa », élevant l'âme de Faust.



PERSONNAGES DANS « FAL AR_ condicionado » DE T.B.

↘ *Faust (personnage silencieux)*

Dans le travail de T.B, Faust est un personnage silencieux qui insuffle l'action pour l'étude sans état d'âme. L'esprit Faustien est présent dans les parties du tout : L'auteur, le narrateur, Marguerite, DM6...

↘ *Marguerite, téléopératrice*

Dans la version de tb, ce « Faust » n'est pas épique mais la tragédie persiste dans la répétition de l'obstination de Faust grâce à Marguerite, la téléopératrice. Elle est à la fois celle qui séduit et qui est séduite afin de connaître la valeur de notre vie. Elle est une actrice, ni coupable, ni responsable, juste insouciante d'une tragédie qui ne connaît pas son nom. C'est son travail, elle attend de savoir dans une société de l'information. Elle se vend pour acheter l'autre. Cinq jeunes filles prêtent la voix à Marguerite, elles sont Sopranos, mezzo-soprano, Altos, enfin surtout, elles parlent à d'autres téléopérateurs, parfois à des répondeurs automatiques.

↘ *Les autres téléopérateurs*

Ils, elles sont des actifs qui rendent une sorte de service dans une certaine société. Ils échangent. Dans des centres d'appels en « inbound », ils peuvent faire du « outbound » comme Marguerite. Ils représentent des Banques, des assurances, des compagnies de voyage ou de télécommunication parfois même ils sont la hotline de la branche « air conditionné » d'une multinationale. Auprès d'eux, durant le temps de travail, Marguerite opère à une étude pour connaître la valeur de leur vie, révélant souvent le trouble qu'une telle question peut poser quand elle s'invite au travail.

↙ Version française

# FAL AR_ condicionado

↗ Version française

1.
## DERMOESTETIC

*Téléopérateur :* Dermoestética Corporation, bon aprés midi, Isabel vous parle....

*M (Liliana)* : Bon après-midi, je m'appelle Marguerite. Je réalise une investigation qui a pour nom : « FAL AR_ condicionado ». Nous sommes en train de faire une prospection concernant les téléopérateurs... J'aimerais vous poser trois questions. Est-ce possible ?

*I :* Ecoutez, je vous fais mille excuse mais en ce moment non. c'est bon ?

*M :* Ce sont trois questions seulement.

*I :* Oui, je vous crois, mais en ce moment non, c'est bon ?

*M :* Merci beaucoup.

*I :* Merci, bon après-midi...

*M :* Au revoir, bon après-midi.

2.
## COFIDIS

*Téléopérateur :* Cofidis Capital Libre, vous parlez à Isabel, en quoi puis je être utile ?

*M (Rosa) :* Bon après-midi, je m'appelle Marguerite. Je réalise une investigation qui a pour nom : « FAL AR_ condicionado ». Et je fais une prospection concernant les téléopérateurs... J'aimerais vous poser trois questions. Est-ce possible de me répondre ?

*I :* Non, je suis aux travail.

*M :* Oui mais, c'est à propos de votre vie, de ce qui est en train de se passer, là, de ce côté, à ce moment exact ?

*I :* ....Non, non, je suis... Vous êtes aservice « Cofidis » ! Vous êtes en train de téléphoner à « cofidis» ! !

*M :* Oui, mais le projet est sur la vie des téléopérateurs...

*I :* Oui, mais je ne peux pas continuer des conversations de cette teneur, veuillez m'excuser, mais je vais devoir raccrocher.

*M :* Oui, bon après-midi, et merci pour votre disponibilité.

↙ Version française

3.

## VIAGEM MARSANS

(Voyage Marsans)

*Téléopérateur :* Bon après-midi, vous parlez à Ricardo.

*M (Cátia):* Bon après-midi, je m'appelle Marguerite. Je réalise une investigation qui a pour nom : « FAL AR_ condicionado ». Je fais une prospection concernant les téléopérateurs... J'aimerais vous poser trois questions. Est-ce possible?

*R :* Quoi ? Les questions ?

*M :* Oui, seulement trois...

*R :* Vous pouvez, allez-y.

*M :* Votre vie a t'elle de la valeur en tenant compte de votre salaire et de vos charges financières ?

*R :* Non.

*M :* Pourquoi ?

*R :* Parce que non. *(rires)*. Ce n'est pas l'argent qui va me rendre heureux.

*M :* Humm, je vais passer à la prochaine question : Êtes-vous disposé à vendre votre vie pour réaliser vos rêves plus rapidement ?

*R :* Pouvez-vous répéter ?

*M :* Êtes vous disposé à vendre votre vie pour réaliser vos rêves plus rapidement ?

*R :* Non, non.

*M :* Pourquoi ?

*R :* Parce que la vie est très importante, sans la vie je ne peux pas réaliser mes rêves.

*M :* Exact, exact... Dernière question : Quels sont les rêves de votre vie ?

*R :* Les rêves de ma vie ? *(Rires)* Non, je ne sais pas... Maintenant, je ne sais pas... vivre chaques jour le mieux possible...

*M :* Bien, merci beaucoup. Au revoir.



4.

## ABREU DIRECT

*... Abreu remercie votre préférence...*

*(Musique)*

*... Abreu Jeunesse : nous disposons de tarifs, de programmes, de produits spéciaux pour les étudiants et les enseignants... consultez... bippp...*

*Téléopérateur :* Bienvenue à Abreu.

*M (Marta) :* Bon après-midi, je m'appelle Marguerite. Je réalise une investigation qui a pour nom : « FAL AR_ condicionado », où nous effectuons une prospection concernant les téléopérateurs... J'aimerais poser trois questions. Est-ce possible ?

*T :* Dites.

*M :* La première question est : Votre vie a-t-elle de la valeur, en tenant compte de votre salaire et de vos charges financières ?

*T :* Ai ! Quelle question! ? *(rires)* Ce n'est pas une question très normale... Elle a de la valeur, oui !

*M :* Et pourquoi ?

*T :* Ai, Parce que la vie est au-dessus de tout, enfin, comme cela c'est difficile.

*M :* Je vais poser la prochaine question: Êtes vous disposé à vendre votre vie pour réaliser vos rêves plus rapidement ?

*T :* Non.

*M :* Encore une fois, pourquoi ?

*T :* Parce que personne ne vend la vie ainsi, pour aucune raison.

*M :* La troisième question est : Quels sont les rêves de votre vie ?

*T :* Ai ! Cela maintenant ! *(Rires)* Laissez moi voir, ici, ainsi un facile... un facile... changer de maison, C'est une chose facile, n'est ce pas ?

*M :* C'est une chose facile... Quoique de nos jours plus vraiment !

*T :* Oui...

*M :* Merci beaucoup pour vos informations, bon après-midi.

*T :* Bon après-midi, Merci beaucoup.

5.
## OPTIMUS A

*Téléopérateur :* Optimus, très bon après-midi. Vous êtes en train de parler à Anne Briosa, Avec qui ai je le plaisir de parler ?

*M (Liliana)* : Bon après-midi, je m'appelle Marguerite. Je réalise une investigation qui a pour nom : « FAL AR_ condicionado ».
Je fais une prospection concernant les téléopérateurs... J'aimerais vous poser trois questions. Serait-il possible ?

*A :* Alors, vous êtes en train de téléphoner à une ligne d'informations relative aux tarifs « Optimus A ».

*M :* Oui, mais puis-je faire ces trois questions, c'est juste pour un instant ?

*A :* Je vais demander, seulement une minute, s'il vous plaît.

*(Musique)*

*A :* Mme Marguerite ?

*M :* Oui ?

*A :* Merci beaucoup d'avoir attendu, donc concernant cette enquête, je suis allé demander ces informations et vous pourrez poser les questions à travers un courrier électronique que je peux vous indiquer.

*M :* Hummmmm

*A :* Donc je peux vous indiquer le courrier électronique du central ? Donc, à propos de la communication...

*M :* Mais, c'est que c'était rapide...

*A :* Oui, je n'ai pas la disponibilité pour effectuer ce... cette...
Cette entrevue ou enquête...

*M :* Mais, c'est à propos de votre vie, rien de plus !

*A :* Exact mais, je n'ai pas cette disponibilité Mme Marguerite.

*M :* A bientôt, merci, très bon après-midi !

*A :* Certainement, ça alors, très bon après-midi.



6.
## BP

*(Musique)*

Veuillez nous excuser de ne pas être en mesure de répondre à votre appel, s'il vous plaît, attendez un moment...

*Téléopérateur :* Banque BP, bon après-midi, vous parlez à Oriana Norbrega...
*M (Rosa) :* Bon après-midi, je m'appelle Marguerite. Je réalise une investigation qui a pour nom : « FAL AR_ condicionado ».
Et je fais une prospection concernant les téléopérateurs... J'aimerais vous poser trois questions. Est-il possible de me répondre ?

*O :* Tout dépend réellement des questions.

*M :* Oui, elles sont de caractères personnelles, et elles sont très brèves...
Je vais passer à la première question : Votre vie a-t-elle de la valeur, en tenant compte de votre salaire et de vos charges financières ?

*O :* Oui ? ? Oui, oui.

*M :* La seconde question est : Êtes vous disposé à vendre votre vie pour réaliser vos rêves plus rapidement ?

*O :* Vendre ma vie ? Je...

*M :* Oui, pouvez-vous... Afin de réaliser vos rêves plus rapidement ?

*O :* Je ne comprends pas très bien la question, vendre la... ?

*M :* Oui, vendre sa vie pour une valeur...

*O :* Oui...

*M :* ... Afin de réaliser vos rêves plus rapidement... Seriez vous capable de vendre votre vie ?

*O :* Non...

*M :* Pourquoi ?

*O :* Personnellement, là, je ne peux prolonger.

*M :* Alors, je vais passer à la dernière question...
Quels sont les rêves de votre vie ?

*O :* Les rêves ? *(Silence)*... Réellement, je ne peux pas répondre à ces questions, je vous demande pardon, mais je ne peux pas... Les appels sont enregistrés et je ne pourrais pas réellement répondre à la question.

*M :* Oui je comprends...
Très bon après-midi.

*O :* Bon après-midi...
Avec votre permission!




↙ Version française

7.
## MILLENIUM BCP
(Banque)

*Bienvenue à Millenium BCP, pour une réponse plus rapide indiquez votre numéro de compte...*

*Téléopérateur :* Millenium BCP, très bon après-midi, vous parlez à Vanessa Mascaranhas. En quoi puis je vous aider ?

*M (Marta) :* Bon après-midi, je m'appelle Marguerite. Je réalise une investigation qui a pour nom : « FAL AR_ condicionado ». Nous faisons une prospection concernant les téléopérateurs... J'aimerai vous poser trois questions très rapides. Est-ce possible ?

*V :* Mme Marguerite, je vous fais milles excuses, mais je suis en train de travailler et ce n'est pas possible pour moi, réellement, pendant mes horaires de travail de répondre à un quelconque type de questionnaire.

*M :* Même si c'est très bref ?...

*V :* Ce n'est pas possible, je vous demande milles excuses, mais non, je suis réellement en train de travailler et il est impossible de répondre à ce type de questions, ce n'est pas possible en ce moment, milles excuses.

*M :* Non, comme vous voulez, merci même pour ce temps disponible...

*V :* Merci, bon après-midi, bonne continuation.

8.
## GALP

*Bienvenue au service de commandes de lubrifiants et d'émulsions bitumineuses de la société Galp, s'il vous plaît, patienter.*

*Téléopérateur :* Bon après-midi, vous parlez à Divor.

*M (Rosa) :* Bon après-midi, je m'appelle Marguerite. Je réalise une investigation qui a pour nom : « FAL AR_ condicionado ». Je fais une prospection concernant les téléopérateurs... Avez-vous un moment pour répondre à quelques questions ?

*D :* En ce moment. Ici. Je ne peux pas répondre dans le secteur où je suis.

*M :* Et pouvez-vous me donner un numéro où il est possible de poser ces questions ?

*D :* Je ne sais pas. Je ne sais pas.

*M :* Dans cette société, il n'y a pas un numéro où il est possible de poser ces questions ?

*D :* À quel numéro pourriez-vous téléphoner... pour faire ces demandes.. Ici, dans mon secteur, non. Le numéro que j'ai... Je peux vous donner le numéro général, je ne sais pas... 21 724 2500.

*M :* Merci, bon après-midi.

*D :* De rien, bon-après-midi.



9.
## BANCO ESPÍRITO SANTO
(Banque Saint-Esprit)

*Téléopérateur :* BES Directe, vous parlez à Sofia Melo, en quoi je peux vous être utile ?

*M (Liliana)* : Bon après-midi je m'appelle Marguerite.

*S :* Comment allez-vous Mme Marguerite ?

*M :* Trés bien, merci. Vous aussi ?

*S :* Je vais bien, merci beaucoup.

*M :* Je réalise une investigation qui a pour nom : « FAL AR_ condicionado ». Je fais une prospection concernant les téléopérateurs... J'aimerais vous poser trois questions. Est-ce possible ?

*S :* Certainement !

*M :* Alors je vais passer à la première question. Votre vie a-t-elle de la valeur ? En tenant compte de votre salaire et de vos charges financières ?

*S :* Pardon ! ? Cela n'a pas à voir avec BES Direct, Mme Marguerite ?

*M :* Non, cela a à voir directement avec les téléopérateurs.

*S :* Rapidement Mme Marguerite ?...

*M :* Oui, ce sont seulement trois questions.

*S :* Surement...

*M :* Puis-je ?

*S :* Certainement.

*M :* Alors je vais passer à la première question: Votre vie a-t-elle de la valeur en tenant compte de votre salaire et de vos charges financières ?

*S :* Oui.

*M :* pourquoi ?

*S :* Parce que c'est le plus grand cadeau de Dieu.

*M :* Puis je passer à la seconde question ?

*S :* Certainement !

*M :* Êtes vous disposé à vendre votre vie pour réaliser vos rêves plus rapidement ?

*S :* Non.

*M :* Pourquoi ?

*S :* Parce que toutes choses acquises sans lutter, je trouve que cela n'a pas de saveur ou la meilleure saveur... Donc, nous avons besoin de lutter pour des choses que nous voulons dans la vie... Tous ceux qui empruntent le chemin le plus facile, finissent par ne pas avoir de saveur pour personne.

*M :* Je vais passer à la dernière question...

*S :* Certainement.

*M :* Quels sont les rêves de votre vie ?

*S :* Les rêves de ma vie ? Me sentir réalisée, au-dessus de tout, autant au niveau personnel qu'au niveau professionnel.

*M :* Bien, merci beaucoup !

*S :* Toujours à votre disponibilité ! !

10.
## CAIXA DE DEPÓSITO
(Boîte de dépôt)

*Bon après-midi. Bienvenue au service Caixa Directa. S'il vous plaît composez votre numéro de contact. Pour parler avec l'assistant, attendre ou appuyer #.*
*Pour être transféré à un opérateur, patienter s'il vous plaît.*

*(...)*

*Carte Caixa Classic, l'avantage au service de tous les types d'achat. La carte... S'il vous plaît patienter... Dans un instant votre appel sera entendu. Merci.*
*Please hold your call will be answer few moments. Thank you !*
*Merci de téléphoner à la « Caixa Geral de Depósito » . S'il vous plaît...*

*BIIIIIIIIIIIIIIP !*

*Téléopérateur :* « Caixa Directa », Très bon après midi. Mon nom est Rómulo Pegar, dans quelle mesure pouvons nous vous être utiles ?
*M (Marylin) :* Oui, bon après-midi. Mon nom est Marguerite.

*R :* Oui...

*M :* Je réalise une investigation qui a pour nom : « FAL AR_ condicionado ».

*R :* « FAL AR_ condicionado » ?

*M :* Oui.

*R :* Oui.

*M :* Et j'aimerais poser trois petites questions, est ce possible ?

*R :* Oui.

*M :* Donc, la première est : Votre vie a-t-elle de la valeur en tenant compte de votre salaire et de vos charges financières ?

*R :* Oui...

*M :* Seconde : Seriez vous disposé à vendre votre vie afin de réaliser vos rêves plus rapidement ? Et pour quelle valeur monétaire ?

*R :* Ah... Je pense qu'à cette question... Je trouve que la vie n'a pas de la valeur.

*M :* C'est-à-dire, vous ne donneriez alors aucune valeur...
Aucune valeur monétaire, alors ?

*R :* D'aucune forme.

*M :* Et pour finir, quels sont les rêves de votre vie ?

*R :* Quels sont ?... Oui... Quels sont ?... excusez moi. Je n'ai pas compris...

*M :* ... Les rêves de votre vie ?

*R :* Me réaliser professionnellement... et personnellement

*M :* Merci, oui !
*R :* Merci, c'est nous ! Bon après-midi, avec votre permission



11.
## CRÉDITO AGRÍCOLA
(Crédit agricole)

*Bienvenue à la ligne directe du Crédito Agrícola. Si vous voulez nous contacter à propos :*

*Cartes de débit, composez le 1*

*Cartes de crédit, composez le 2*

*Crédit agricole on-line, composez le 3*

*Produits et services bancaires, composez le 4.*

*Dans le cas où vous ne sélectionnez aucune de ces options, patienter un peu, s'il vous plaît. L'opérateur répondra à votre appel. Merci. Votre appel est en train d'être transféré à un opérateur. Patientez un moment, s'il vous plaît.*

*Téléopérateur :* Bon après-midi, vous parlez à Rita Noiva, dans quelle mesure puis je être utile ?
*M (Marta) :* Très bon après midi, je m'appelle Marguerite. Je réalise une investigation qui a pour nom : « FAL AR_ condicionado ».
Nous faisons une prospection concernant les téléopérateurs... J'aimerais poser trois questions, serait ce possible ?

*R :* Avez-vous la possibilité de patienter seulement un moment en ligne, s'il vous plaît ?

*M :* Certainement.

*R :* Merci beaucoup.

*(Musique)*

*R :* Oui...

*M :* ...Oui

*R :* Merci beaucoup d'avoir patienté.

*M :* De rien...

*R :* De fait, en ce moment nous ne pourrons pas répondre à cette enquête, il s'agit d'une ligne d'aide au client, dans ce sens, Nous sommes dans l'impossibilité de le faire. Vous pourrez, de fait, nous interroger par mail.

*M :* Certainement... Si vous pouviez nous transmettre l'adresse électronique...

*R :* Certainement... ligne directe... en un seul mot @creditoagricola.pt...

*(Voix de fond : Marguerite répète l'adresse)*

*M :* Merci beaucoup pour votre temps et vos informations. A votre service...

*R :* Merci beaucoup pour votre appel. Bon après-midi.

*M :* Bon après-midi.




↙ Version française

12.
## MITSUBISHI

*Téléopérateur :* Mitsubishi bon après-midi.

*M (Liliana)* : Bon après-midi,
mon nom est Marguerite.
Je réalise une investigation qui a
pour nom : « FAL AR_ condicionado ».
Je fais une prospection concernant
les téléopérateurs... J'aimerais vous poser
trois questions. Est-ce possible ?

*T :* Euh, Vous êtes en train de contacter
le numéro du secteur de qualité
de Mitsubishi électrique-Air conditionné,

*M :* Oui, je sais !

*T :* Je suis seulement réceptionniste,
je ne sais pas si vous voulez poser
les questions à moi ! ?

*M :* Elles sont rapides... Est ce possible ?

*T :* Oui dites...

*M :* Puis je ?

*T :* Oui, oui.

*M :* Votre vie a-t-elle de la valeur
en tenant compte de votre salaire
et de vos charges financières ?

*T :* Plus ou moins, c'est raisonnable.

*M :* Puis je vous demander pourquoi ?

*T :* C'est ainsi. Si nous pouvions gagner
plus, n'est ce pas ?
Nous sommes tous exigeants sur ce point.

*M :* Oui, vous avez raison, je vais passer à
la prochaine questions : Êtes vous disposé
à vendre votre vie pour réaliser vos rêves
plus rapidement ?

*T :* Non.

*M :* Puis je demander pourquoi,
une autre fois ?

*T :* Je ne vends pas ma vie, personne ne
vend sa vie, n'est ce pas ?

*M :* Passons à la dernière question :
Quels sont les rêves de votre vie ?

*T :* Les rêves pour ma vie ? Voyons,
professionnellement, c'est évident,
j'aimerais gagner plus. Voyons, travailler
essentiellement dans quelque chose que
j'aimerais, n'est ce pas ?

*M :* Bien, basiquement,
c'est seulement ceci.

*T :* Merci avec votre permission.

*M :* Merci...





13.
## FINIBANCO

*Bon après-midi. Bienvenue à Finibanco.
Composer sur votre clavier de téléphone
l'option prétendue :*

*Pour des informations sur les produits de
services, 1*

*Informations générales, 2*

*Suggestions ou réclamations, 3*

*D'autres informations, 4*

*Pour parler avec l'assistant, 9*

*(Musique)*

*Votre appel sera attendu dans une minute,
patienter s'il vous plaît, merci.*

*Téléopérateur :* Finibanco, très bon
après-midi, en quoi puis-je être utile ?
*M (Rosa) :* Bon après-midi, je m'appelle
Marguerite. Je travaille pour un projet
de recherche : « FAL AR_ condicionado ».
Je fais une prospection concernant
les téléopérateurs... J'aimerais vous poser
trois questions. Est-il possible de
me répondre ?

*T :* En ce moment vous contactez une ligne
informative d'une institution bancaire.

*M :* Oui, mais c'est sur la vie des
téléopérateurs comme nous.

*T :* Ah... je comprends... mais je suis ici
seulement pour donner des informations
concernant des produits ou des services
de Finibanco, rien de plus.
Dans ce contexte je pourrais vous aider,
avez vous quelques questions ?

*M :* Non.

*T :* Je vous remercie alors pour
votre appel, bonne continuation...
et un très bon après-midi.

*M :* Bon après-midi.

14.
## IMPÉRIO BONANÇA
(Empire Tranquillité)

*Bienvenu à Império Bonança...*

*M (Cátia) :* Bon après-midi...

*... Pour mieux vous servir nous vous remercions de choisir une des options qui vont vous être présentées. Pour participer ou obtenir des informations sur :*

*Des accidents d'automobile, composez 1*

*Pour solliciter l'assistance de voyage, composez 2*

*Pour les informations sur les assurances de santé, composez 3*

*Pour d'autres informations, composez 4*

*Pour l'automobile, composez 1*

*Pour les multi-risques, composez 2*

*Pour les accidents personnels, composez 3*

*Pour les accidents de travail, composez 4*

*Pour la vie, composez 5*

*Pour parler avec l'assistant, composez 6*

*Pour l'automobile, composez 1*

*Pour les multi-risques, composez 2*

*Pour les accidents personnels, composez 3*

*Pour les accidents de travail, composez 4*

*Pour la vie, composez 5*

*Pour parler avec l'assistant, composez 6*

*Pour l'automobile, composez 1*

*Bippp...*

*Téléopérateur :* Império Bonança, bon après-midi, vous êtes en train de parler avec Luís Matos, en quoi puis-je vous être utile ?

*M (Cátia) :* Bon après-midi, je m'appelle Marguerite. Je réalise une investigation qui a pour nom : « FAL AR_ condicionado ». Je fais une prospection concernant les téléopérateurs... J'aimerais poser trois questions. Est-ce possible ?

*L :* Je suis vraiment désolé, mais je ne peux pas répondre à cette question, Mme Marguerite.

*M :* Mais elles sont rapides, pouvez-vous répondre ?

*L :* Non, je ne suis pas autorisé, Mme Marguerite, je suis vraiment vraiment désolé.

*M :* À bientôt, merci, bon après-midi.

*L :* Merci, c'est nous, bon après-midi.



15.
## SEUR

*Téléopérateur :* SEUR, bon après-midi, vous parlez à Paula...

*M (Marta) :* Bon après-midi Paula, je m'appelle Marguerite. Je travaille pour un projet de recherche : « FAL AR_ condicionado ». Je fais une prospection sur la vie des téléopérateurs. J'aimerais vous poser trois questions très rapides, est-ce possible ?

*P :* Vous nous téléphonez de quelle localité, s'il vous plaît ?

*M :* Comment?

*P :* Vous nous téléphonez de quelle localité?

*M :* De Águeda.

*P :* Alors je vais vous passer le secteur de Coimbra, c'est bon ?...

*M :* Ok... certainement.

*P :* Bon après-midi, au revoir.

*M :* Bon après-midi, au revoir

*(Musique)*

*T :* Allo,

*M :* Oui,

*T :* Bon après-midi !

M (Marta) : Bon après midi je m'appelle Marguerite. Je travaille pour un projet de recherche : "FAL AR_ condicionado". Je fais une prospection concernant les téléopérateurs... J'aimerais vous poser trois questions. Est-ce possible ?

*T :* Ah... si je peux vous aider !

*M :* Certainement, alors je vais vous poser la première question : Votre vie a-t-elle de la valeur en tenant compte de votre salaire et de vos charges financières ?

*T :* Oui.

*M :* Pourquoi ?

*T :* Ah... Voyons, je sais, bon, je sais que... je trouve que ma vie, en ce moment, elle est... est bonne pour moi.

*M :* Certainement, je passe alors à la prochaine question : Êtes vous disposée à vendre votre vie pour réaliser vos rêves plus rapidement ?

*T :* Non.

*M :* Encore une fois pourquoi ?

*T :* Parce que je trouve que la vie est plus importante que certains rêves que les gens ont.

*M :* Quels sont les rêves de votre vie ?

*T :* Hum, je pense qu'en ce moment, ils sont tous réalisés.

*M :* Merci et un bon après-midi.

*T :* De rien, de rien, bon après midi.




↙ Version française

16.
## GENERALI SAÚDE
(Santé Géneral)

*GENERALI SAÚDE l'assurance qui donne de la santé...*

*Téléopérateur :* Bon après midi, vous êtes en train de parler à Miguel Afonso, dans quelle mesure puis-je vous aider ?

*M (Rosa) :* Bon après midi
je m'appelle Marguerite. Je réalise une investigation qui a pour nom : « FAL AR_ condicionado ».
Je fais une prospection sur la vie des téléopérateurs. J'aimerais vous poser trois questions. Est-ce possible de me répondre ? Elles sont très brèves…

*M.A :* Oui, dites s'il vous plaît ! ! ! *(rires)*

*M :* Quelle est la valeur de votre vie en tenant compte de votre salaire et de vos charges financières ?

*M.A :* Comment ? Comment ?

*M :* Votre vie a-t-elle de la valeur, en tenant compte de votre salaire et de vos charges financières ?

*M.A :* Valeur ?

*M :* Oui, valeur... la vie a-t-elle de la valeur ?

*M.A :* Oui, nous pouvons considérer que oui !

*M :* Et la valeur de votre vie est égale au salaire que vous recevez à la fin du mois et aux charges...

*M.A :* Non, dans ce contexte sémantique, non.

*M :* Ah, et pourquoi ?

*M.A :* Parce qu'il n'y a pas d'argent qui paye une vie, ni la santé.

*M :* Je vais passer à la seconde question : Êtes vous disposé à vendre votre vie pour réaliser vos rêves plus rapidement ?

*M.A :* Non.

*M :* Pourquoi ?

*M.A :* Parce que la rapidité, quelquefois, est l'ennemie de tout !

*M :* Je vais passer à la dernière question : Quels sont les rêves de votre vie ?

*M.A :* Les rêves de ma vie ?

*M :* Oui

*M.A :* Là, c'est une question, trop longue pour répondre. Il y en a plusieurs, mes rêves sont nombreux.
Avez vous besoin que j'énumère les plus importantes, ou ?

*M :* Oui... cela suffirait, si vous pouviez énumérer !

*M.A :* Donc le rêve de ma vie est d'avoir une profession valable bien structurée et après tout une famille, aussi, bien structurée.

*M :* Merci pour votre disponibilité. Et bon après-midi !

*M.A :* Merci aussi. Et bon après midi.



17.
## BPN
(Banque)

*Téléopérateur :* BPN bon après midi, vous parlez à Rita Costa, en quoi puis-je vous être utile ?

*M (Marta) :* Bon après midi, je m'appelle Marguerite et je réalise une investigation qui a pour nom : « FAL AR_ condicionado ». Nous faisons une prospection concernant les téléopérateurs et j'aimerais vous poser trois questions, est-ce possible?

*R :* Je ne sais pas si nous avons la possibilité de répondre à ces questions parce que c'est une ligne d'informations...

*M :* Donc l'idée est celle-ci:
nous faisons une prospection auprès des téléopérateurs comme nous.

*R :* Haa, mais quel est le contenu des questions ?

*M :* Des questions concernants la valeur de la vie, ce sont seulement trois questions très rapides.

*R :* Oui, je vais confirmer si nous avons la possibilité de donner ces informations, au travers de cette ligne, d'accord ?

*M :* Certainement.

*R :* Merci beaucoup.

*M :* De rien.

*(Musique)*

*R :* Oui ?

*M :* Oui

*R :* Merci d'avoir attendu, je suis allée confirmer et effectivement, je suis vraiment désolée, mais nous n'avons pas l'autorisation de répondre à des questionnaires au téléphone...

*M :* Nous comprenons, mais merci beaucoup pour le temps donné.
Bon après midi.

*R :* Bon après midi, merci.

*M :* Au revoir, au revoir.

*R :* Merci, bon après midi...




↙ Version française

18.

## COMBOIOS DE PORTUGAL (CP)

(Trains du portugal)

*Bienvenue au service d'information de C.P, trains du Portugal. Si vous désirez :*

*Des informations sur le service alpha pendulaire dans inter-cidades, composez le 1*

*Informations sur achat on-line, alpha et inter-cidades, composez le 2*

*Service international, composez le 3*

*Restants services, composez le 4*

*Pour un autre renseignement, attendez qu'un agent vous réponde.*

*Téléopérateur :* Comboios de Portugal, très bon après midi, vous êtes en train de parler avec Carlos Dias... Comboios de Portugal, très bon après midi, vous parlez à Carlos Dias ! !...

*M (Rosa) :* Bon... bon après midi... Hum... Bonjour, bon après-midi, je m'appelle Marguerite et je réalise une investigation qui a pour nom : « FAL AR_ condicionado ». Nous faisons une prospection concernant les téléopérateurs, et j'aimerais vous poser trois questions. Est-ce possible ?

*C :* Ici non, nous ne pouvons pas répondre, ici.

*M :* Même si ce sont des questions pour des téléopérateurs comme nous...

*C :* Oui mais, c'est que réellement, cela ne peut pas être...

*M :* Ok merci, bon après midi...

19.

## CONTA VIVA GENERAL ELECTRIC

(Général Electric)

*Téléopérateur :* Compte viva, bon après midi, vous parlez à Carlos Radin, dans quelle mesure puis-je vous aider ?

*M (Liliana)* : Bon après midi, je m'appelle Marguerite et Je réalise une investigation qui a pour nom : « FAL AR_ condicionado », nous faisons de la prospection concernant des téléopérateurs, et j'aimerais vous poser trois questions. Est-ce possible ?

*C :* De fait, je suis vraiment désolé, mais nous pouvons seulement nous occuper des clients dans le cadre de crédits personnels.

*M :* Mais même si c'est rapide ?

*C :* Non, je suis vraiment désolé mais je ne peux pas répondre.

*M :* Ok, merci.

*C :* Merci, bon après midi, avec votre permission.



20.

## MILLENIUM BCP

(Banque)

*Téléopérateur :* Milleniump BCP, très bon après midi.

*M (Marta) :* Bon après midi.

*T :* Bon après midi...

*M :* Je m'appelle Marguerite. Je travaille pour un projet de recherche : « FAL AR_ condicionado ». Je fais une prospection sur la vie des téléopérateurs. J'aimerais faire trois questions. Est-ce possible ? Elles sont très brèves.

*T :* Si elles sont, de fait, très rapides, je pourrais peut être vous aider ?

*M :* Alors première question: Votre vie a-t-elle de la valeur, en tenant compte de votre salaire et de vos charges financières ?

*T :* Oui.

*M :* Et pourquoi ?

*T :* Parce que... parce qu'en ce moment, je me valorise professionnellement et je contribue donc au développement de la société, en faisant le paiement de mes dettes selon mes responsabilités.

*M :* Certainement. Passons alors à la prochaine: Êtes vous disposé à vendre votre vie pour aider à réaliser vos rêves plus rapidement ?

*T :* Non

*M :* Encore une fois, pourquoi ?

*T :* Parce que je pense que la vie n'a pas de valeur possible... La vie n'est pas négociable.

*M :* Quels sont les rêves de votre vie ?

*T :* Principalement, avoir de la santé et vivre le plus longtemps possible, mais toujours le plus en avant possible....

*M :* Merci beaucoup.

*T :* Merci, bon après midi.

*M :* Merci beaucoup.



↗ Version française

↙ Version française

Version française

21.
## FINIBANCO
(Capital Plus)

*Téléopérateur :* Ligne finibanco, bon après-midi, vous parlez à Jorge Cândido, puis-je être utile ?

*M (Liliana)* : Bon après midi je m'appelle Marguerite et je réalise une investigation qui a pour nom : « FAL AR_ condicionado », nous faisons de la prospection concernant des téléopérateurs, et j'aimerais vous poser trois questions. Est-ce possible ?

*J :* Certainement, oui.

*M :* Puis -je ?

*J :* Oui, allez y, mademoiselle Marguerite...

*M :* La première question : Votre vie a-t-elle de la valeur en tenant compte de votre salaire et de vos charges financières ?

*J :* Oui, avec certitude.

*M :* Je passe à la suivante alors. Êtes-vous disposé à vendre votre vie ?

*J :* Non, non.

*M :* Et pourquoi ?

*J:* Parce que... je ne sais pas pourquoi... parce qu'elle me plaît ainsi.

*M :* Bon... Alors je vais passer à la prochaine et dernière question : Quels sont les rêves de votre vie ?

*J :* Je n'en ai pas. La... Santé principalement!

*M :* Bien, merci beaucoup...

*J :* Merci. Bon après midi...

22.
## CAPITAL MAIS
(Capital Plus)

*Vous contactez le crédit personnel capital plus. En ce moment votre appel est mis en attente, nous allons vous répondre dès que possible, s'il vous plaît, attendez, merci.*

*(Musique)*

*Vous contactez le crédit personnel capital plus. En ce moment votre appel est mis en attente, pour laisser votre nom et numéro de téléphone afin de vous contacter, composer le 5. Dans un moment nous entrerons en contact. Au cas où vous attendez en ligne, nous répondrons dès que possible. Merci.*

*Téléopérateur :* Capital Plus, bon après-midi, vous parlez à Telma Godinho, dans quelle mesure puis-je être utile ?

*M (Marta) :* Bon après-midi, je m'appelle Marguerite et je réalise une investigation qui a pour nom : « FAL AR_ condicionado ». Nous faisons une prospection concernant les téléopérateurs, et j'aimerais vous poser trois questions. Est-ce possible ?

*T :* Aïe... Les choses sont ainsi, Marguerite, si cela dépendait de ma seule volonté... mais je suis à peine habilitée à répondre à des questions concernant notre ligne de crédit.

*M :* Alors, il n'y a pas la possibilité de répondre à trois questions très simples, concernant seulement votre vie ?



Ce sont seulement trois questions, juste un instant ! ! !

*T :* Voyez, il existe la possibilité que notre appel soit écouté et dans ce cas, comme je n'ai pas l'autorisation pour répondre, sans cette autorisation, je ne peux pas vous répondre. Mme Marguerite, pouvez-vous attendre un moment, s'il vous plaît ?

*M :* Oui, oui...

*(Musique)*

*T :* Oui...

*M :* ...Oui

*T :* Marguerite merci beaucoup d'avoir attendu. Donc, je suis allée parler à mon surperviseur, l'indication qu'il m'a donné en ce qui concerne la possibilité de répondre à ce questionnaire, est de contacter le numéro que je vais vous dicter, c'est le numéro général de G.E (general electric), ainsi le numéro est le 21 44 02600... C'est bon ?

*M :* Certainement... Bien.

*T :* Merci beaucoup, bonne continuation, et bon après-midi.

*M :* Merci.

*T :* Merci, bon après-midi...

23.
## KANGURU
(Service internet Kangourou)

*Bon après-midi, bienvenue au service de soutien aux clients du Kanguru. "Bande large dans tous les côtés".*

*Pour les clients particuliers, composez le 1*

*Pour clients d'entreprise, composez le 2*

*Si déjà vous êtes client Kanguru, composez le 1*

*Si vous n'êtes pas encore client, composez le 2.*

*Votre appel a été transféré, patientez, s'il vous plaît.*

*(Musique)*

*S'il vous plaît patientez, nous répondrons à votre appel dès que possible. Merci, si vous préférez, vous pouvez nous contacter par courrier électronique: client @kanguru.pt*

*(musique folk australienne: "the internationaly unite the human race")*

*Ce numéro est, temporairement, hors service.*

*Driiiiiiiiiiiiiiiiiiiiiiiiiiiiiiiiinnnnnnnng,*

*Téléopérateur :* Attends là !

Version française

# CAHIER DE LECTURE

↗ Version française

↘ Version française

# EXECUTIVE LIFE

ROMAIN JAQUET / POÊME À EXECUTER / WWW.CORCULE.NET

```
include "makeLife.script"
include "noLife.script"
//
//Stating the context
//
    Total = 6574722124
//
//Start loop treatment
//
    repeat while ( Total >= 0 )
        //
        //Stating the individuals
        //
            obj_A = new()
            obj_A.propreties = { individual : random(Total) }
            obj_B = new()
            obj_B.propreties = { individual : random(Total) }
        //
        //Differentiation and script security
        //
            if (  (obj_B {individual}) == (obj_A {individual})  )
            then
            //
            //can't be more than the context
                if (  (obj_B {individual} + 1)  <= Total )
                then
                    obj_B {individual} = obj_B {individual} + 1
                else
                    obj_B {individual} = obj_B {individual} - 1
                end if
            //
            end if
        //
        //Checking the affects
        //
            if ( (obj_A {individual}) == 0 )
            then
                execute : noLife()
            else
            //
                if (obj_A < obj_B)
                then
                    execute : makeLife (obj_A , obj_B , "happy")
                else
                    execute : makeLife (obj_B , obj_A , "unhappy")
                end if
            //
            end if
        //
        Total = Total - 2
        //
    end repeat
//
```



Version française

# PARDON, JE DOIS BOSSER

CHAT AGATA MAGDALENA F. ET THIERRY BOUTONNIER

Lyon (France) / Agueda (Portugal), le 7 juin 2006

*12:29 Agata :* Thierry, je suis au boulot mais j'ai une petite pause.

*12:32 Thierry :* Ha, tu vas bien?

*A :* Je comprends ton choix, je vais respecter ton silence, je voulais juste te dire, que je ne sais rien sur les fraises dont tu m'as écrit.... C'est une métaphore ? Sinon je vais bien, l'auditorium a décidé de me payer finalement, je vais travailler pour eux plus que 2 mois.

*12:33 T :* C'est une trés bonne nouvelle; pour les fraises, j'avais demandé à René de t'offrir des fraises pour l'appart... et il doit bientôt le faire...
Oui vraiment bravo pour l'auditorium

*12:36* Je suis désolé pour le silence... Mais je crois que c'est l'unique solution pour éviter de nous faire du mal, l'autre celle de quelque chose de simple entre nous... n'est pas possible, car je souffre trop de l'echec, est-ce que tu me comprends ?...Je ne suis pas assez fort pour tourner la page, t'aider, et moi, être heureux, surtout qu'ici, c'est pas facile.

*12:37* Agata ?

*12:38* Agata, pardon, mais j'ai des soucis de connexions...
Agata ?

*15 minutes*

*12:53 T :* Agata ?
Pardon pour la connexion.

*12:54 A :* Ok. Pardon je dois bosser

*T :* Je comprends moi aussi.

*A :* Je t'en veux pas, pas pour ton silence c 'est ton choix.

*T :* Mais j'ai du mal à vivre tout ce qui se passe, notre relation me fait mal.
Tu comprends ?

*12:55 A :* Moi aussi j'ai du mal mais là je ne peux pas en parler; thierry je dois y aller. Prends soin de toi

*T :* J'ai besoin d'aide... tu es enceinte ?

*A :* Non.

*12:56 T :* Mais, c'est un mal physique?

*A :* Écoute, je dois y aller; pardon

*T :* Ok.

*12:57 A :* À bientot

*T :* À bientôt
Je tiens a toi
Je tiens profondement à toi.
Courage...

Version française

# TB ET SON TEMPS

*01 - 31/10/2006 :* « La biennale de Paris » in http://www.biennaledeparis.org

*20/02 -11/09/2006 :* Grâce au programme « art in context » de « La pépinière européenne des jeunes artistes », et le Service Volontaire Européen, Développement de projets culturels avec l'association «d'Orfeu» à Águeda, Portugal.

*26/01 - 10/03/2006 :* « Les enfants du sabbat 7 », exposition aux creux de l'enfer, Thiers.

*09 - 14/05/2005 :* « Paris<=>Lyon » à l'ENBA, Lyon

*18 - 22/04/2005 :* « Paris<=>Lyon » à l'ENSBA, Paris

*27/11 - 9/12/2004 :* « Here we are, where ? », à la Slodownia gallerie, Poznan, Pologne

*12 - 23/05/2003 :* « Elsewhere II exhibition », Concordia University, Montréal, Canada.

*30/04 - 4/05/2003 :* « Promo 4.2 », exposition à la Société d'Art Technologique de Montréal.

*15/03/2003 :* « Stand coffin TB », l'Agorafestif. Montréal

*29/03/2002 :* Exposition festive et collecte de sang avec l'EFS à l'ENBA Lyon.

*01/03/2003 :* Projection de la vidéo documentaire « pour rire ». À Munich, Space for Contemporary Art, Lothringer Str. 13 81667 München.

*23/04 - 19/05/2002 :* « Spacing the Line », Performativität und Übergangszonen Galerie der Hochschule für Grafik und Buchkunst Leipzig.

*2002/2003:* échange à la Concordia University, Montreal, Canada.

*19/12/1999 - 4/01/2000 :* « À voir/ au revoir », Exposition dans la galerie «le Ball» à l'ENBA Lyon.

*1999- 2005 :* Études à l'École Nationale des Beaux Arts de Lyon.

*1980 - 2002 :* Ouvrier agricole.





# HISTOIRE

*29/05/2005 :* Rejet des Français pour le projet de constitution européenne.

*2004 :* Re-élection de Goerge W. Bush et de Vladimir Poutine.

*2003 - ? :* Guerre civile en Irak

*2003 :* Guerre « preventive » E.U & coalition contre l'Irak.

*2001 :* Attentat du 11 septembre. Début de la guerre contre le terrorisme.

*2000 :* « Bogue » de l'an 2000. Économiquement, c'est l'année du record de la bulle Internet.

*3/12/ 1999 :* À Seattle, échec des accords de l'OMC.

*1994 - 1995 :* Génocides au Rwanda et à Srebenica

*1991 :* Guerre du Golfe, debut de la guerre d'ex-Yougoslavie.

*31/01/1990 :* Ouverture du premier « McDonald's » à Moscou.

*1989 :* Effondrement des régimes communistes et du mur de Berlin.

*1985 :* Pourparlers américano-soviétiques sur les armes spatiales, les missiles intercontinentaux et intermédiaires, à Genève.

*1983 :* Découverte d'un nouveau virus appelé HIV et responsable du SIDA.

*1980 :* Guerre Irak/Iran La Mauritanie, dernier pays esclavagiste, abolit l'esclavage.

↗ Version française

# ARTS

*2006 :* Fin de carrière sur un coup de tête de l'artiste footballeur Zinedine Zidane, lors de la Finale de la coupe du monde.

*2004 :* Création in vitro de très grandes quantités de globules rouges humains à la fois matures et fonctionnels.

*2002 :* « DIY », Joe Scanlan, Institut d'Art Contemporain, Villeurbanne, France.

*2002 :* Joseph Stiglitz, ancien économiste à la Banque mondiale publie « La Grande désillusion », dans lequel il se montre très critique à l'égard du FMI.

*2000 :* « Cloaca » (cloaque) est une Installation de l'artiste Wim Delvoye (2000), qui représente un tube digestif humain géant et fonctionnel. (présentée à Lyon en 2003)

*1999 :* le projet « No Ghost Just A Shell » Pierre Huyghe et Philippe Parreno.

*1998 :* « Marguerite », une vache, clonée par l'INRA.

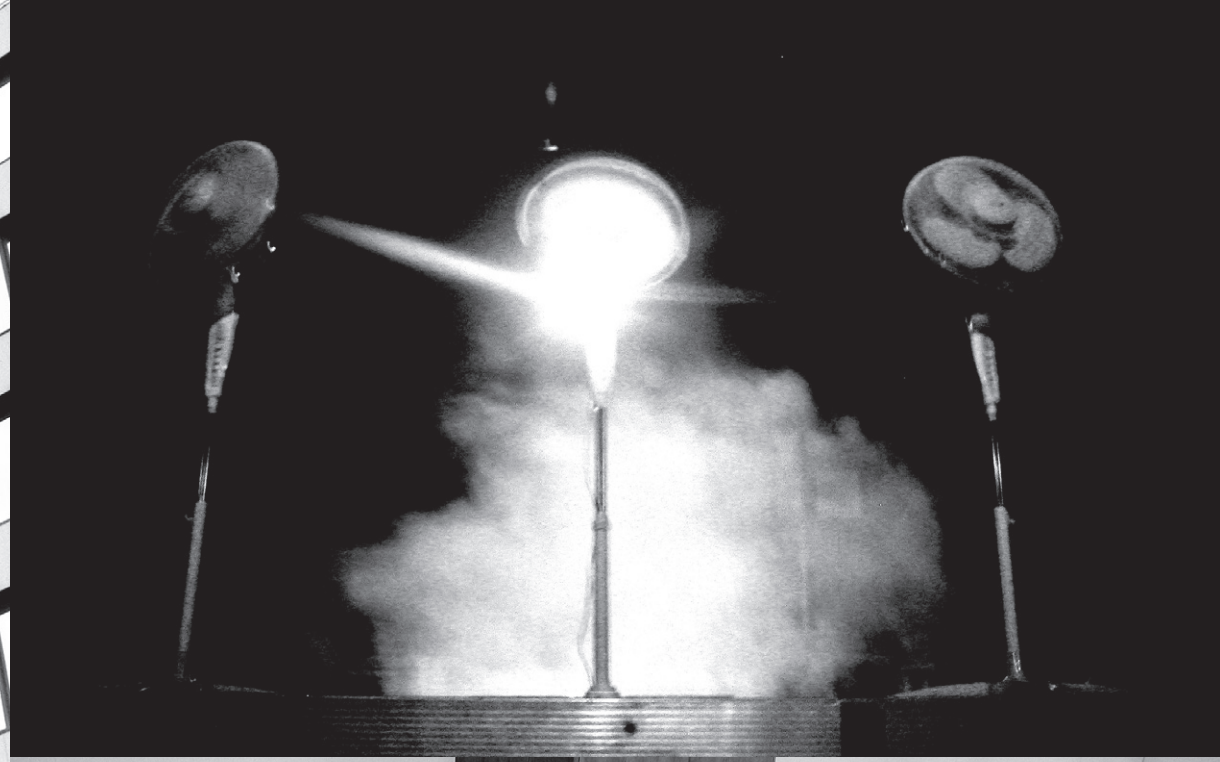
*1995 :* Création de etoy.corporation (etoy.com)

*1989 :* Tim Berners-Lee définit le World Wide Web.

*07/03/1985 :* Chanson « We Are the World » écrite par Michael Jackson et Lionel Richie dont les bénéfices seront versés à la lutte contre la famine en Ethiopie

*1980 :* Gilles Deleuze, Félix Guattari: « Mille plateaux. Capitalisme et schizophrénie ».

TRANQUILIDADE
BANCO ESPIRITO SANTO



INTERACTIVA MARKETING DIRECTO

O SEU OLHAR SOBRE O MERCADO

*An eye on the market*

INTERACTIVA marketing DIRECTO ®

Não importa se o seu negócio são os cachimbos ou a música

Na Seur adaptamo-nos às necessidades do seu negócio. Dispomos da gama mais ampla e especializada de serviços, para lhe poder oferecer soluções e para que encontre sempre o que procura.

**www.seur.com** ou **707 50 10 10**

SEUR
SERVIÇO URGENTE DE TRANSPORTE

# FAL AR_ condicionado

Deutsche Version

BÜCHLEIN EINES CALLCENTER-ANGESTELLTEN.
TELEMARKETINGSOPERATION. INITIERTE OPER IN EINEM AKT.

2006-2007

# ZUR WERKGESCHICHTE

## DIE CALLCENTER-ANGESTELLTEN

*Gretchen, die Callcenter-Angestellte:*

Catia Almeida
Liliana Silva
Marta Santos
Rosa Cardoso
Marylin Marques

*Die anderen Callcenter-Angestellten:*

Dermoestetic
Cofidis
Viagem Marsans
Abreu Direct
Optimus A
Banco BP
Millenium BCP
Galp
Banque Espírito Santo
Caixa de Depósito
Crédito Agrícola
Mitsubishi
Finibanco
Império Bonança
Seur
Generali Saúde
BPN
Comboios Portugal
Conta viva GE
Millenium BCP
Finibanco
Captial Mais
Kanguru

↗ Deutsche Version



## ZUM BUCH

Im Jahr 2003, während eines Aufenhalts in Montreal (Kanada), erfuhr TB von dem Konzept „lifetime VALUE“ in einer Veröffentlichung des IAE ( Lille). Folglich plante er eine neue Arbeit, in der er sich mit Callcentern auseinandersetzt.
Die Callcenterangestellten wurden hierbeinach dem Sinn des Lebens befragt. Von März bis September 2006 began TB (dank den Programmen „Europäische Jugend“, „Kunst im Kontext“ und „junge Künstler der europäischen Baumschule“) eine Studie über „Faust“ von J.W. von Goethe und über das Werk von F.W. Murnau. Während dieser Zeit residierte TB in Orfeu (Agueda, Portugal), wo er die Zusammenarbeit mit verschiedenen Callcentern, dem Unternehmen DM6 und Isabelle Tedim suchte. In Folge entstand das Projekt „FAL AR_ condicionado“.

## PARTITUR

TB began seine Arbeit an der Tonmontage im August 2006.
Am 8 September war vollständige Konzept fertig und wurde in Agueda vorgestellt.

## ELEKTRISCHES HARMONIEORCHESTER

Ventilatoren
Telefon
Rechner
Verstärker
Tonsystem

## DURCHSCHNITTLICHE DAUER

1 Stunde.

## KREATION

Orfeu Agueda, Portugal, 8. 9. 2006
Direktion: Thierry Boutonnier
Mit: Rui Oilveira, Paolo Brites, Lea Lopez, Luis Silva.

La biennale de Paris, 1- 31 Oktober 2006
http://www.biennaledeparis.org
http://mondepotentiel.free.fr
Direktion: Romain Jaquet

1.bis 22 Dezember 2006 in Galerie Der Künste, Berlin, Deutschland.
Unter der Leitung von Thierry Boutonnier
Mit: Nicolas Manenti, Malte Brants und Tilianai

↙ Deutsche Version

# DIE THESE

## ERSTE UND EINMALIGE HANDLUNG

Bei einer Umfrage werden Callcenter-Angestellte nach dem Sinn ihres Lebens gefragt.

## LIFETIME VALUE

*Customer Lifetime Value aus Wikipedia, der freien Enzyklopädie Wechseln.*

Customer Lifetime Value (CLV) ist allgemein der Deckungsbeitrag, den ein Kunde während seines gesamten „Kundenlebens" realisiert, diskontiert auf den heutigen Tag. Es ist eine Kennzahl aus der Betriebswirtschaft. Neben historischen Umsätzen wird auch der zukünftig erwartete Umsatz berücksichtigt (Kundenpotenzial). Bei Ermittlung des CLV muss der theoretische Kundenwert vom tatsächlichen Kundenwert unterschieden werden. Im theoretischen Kundenwert werden die Gesamtausgaben eines Abnehmers, auch diejenigen bei Wettbewerbern, in einem bestimmten Bereich berücksichtigt, während der tatsächliche CLV nur die Ausgaben berücksichtigt, welche der Abnehmer tatsächlich bei dem eigenen Unternehmen tätigt.

$$\mathrm{VAC} = \sum_{t=0}^{t} E(X_0) S_t \left(1 + A_t\right) \left( \frac{1}{\left(1 + I\right)^t} \right)$$

*Source:*
http://christophe.benavent.free.fr/publications/ltv1.pdf

Deutsche Version



# SKRIPT

Deutsche Version

*Guten Tag; bin ich hier richtig mit ... verbunden (Name der Firma)?*

**Nein**

*Entschuldigen Sie bitte die Verwechslung. Vielen Dank und weiterhin viel Erfolg. Einen schönen Tag noch.*

**Ja**

*Ich bin Margrit und rufe im Namen von d'Orfeu an, einer Firma, die eine Untersuchung über Call Center-Angestellte beauftragt hat.*
*Ich bin also mit einem Telemarketing-Telefonisten verbunden ... Darf ich Sie ein paar Minuten um Ihre Aufmerksamkeit bitten?*

**A) Nein**

*Wann kann ich Sie am besten wieder anrufen?*

**Es ist mir zu keinem Zeitpunkt möglich, Ihnen auf diesem Anschluss meine Aufmerksamkeit zu gewähren, außer, wenn es um die Firma geht,**

*Die Umfrage geht sehr schnell,*
*Schließlich machen wir dieselbe Arbeit, und kennen also perfekt die Erfordernisse und die Konsequenzen unseres Kontakts. Es geht ganz schnell.*
*Kann ich Ihnen meine Aufmerksamkeit zu einem anderen Zeitpunkt schenken ?*
*(Uhrzeit aufnehmen und dazu den Namen des Kontakts notieren)*

**B) Ja, worum geht es?**

*Ich möchte Ihnen drei Fragen im Rahmen des Projektes „FAL AR_ condicionado" stellen. Daraus wird eine Studie über die Tätigkeit von Telemarketing-Telefonisten erstellt, um sie unter einem menschlicheren Gesichtspunkt darzustellen und ihr Image zu verbessern.*

↘ Deutsche Version



INTERACTIVA marketing DIRECTO

**d'Orfeu Umfrage**

Campanha :
Código :
Data :

*1- Welchen Wert geben Sie Ihrem Leben, angesichts Ihres Gehaltes und Ihren Ausgaben? Soll meinen, schreiben Sie Ihrem Leben Wert zu jenseits Ihrer Verantwortung innerhalb der beruflichen Tätigkeit und Ihrer finanziellen Ausgaben oder Ihres Kapitals?*

**A) Nein**
**B) Ja**

*Warum?*
*(Gründe aufnehmen)*

*2- Wären Sie bereit, Ihr Leben zu verkaufen, um Ihre Träume schneller verwirklichen zu können?*

**A) Nein**
**B) Ja**

*Warum?*
*(Gründe aufnehmen)*

*3- Wovon träumen Sie im Leben?*

*Wie zum Beispiel: ein Haus bauen oder eine Familie gründen, sich auf der Gefühlsebene verwirklichen, sein Bildungsniveau zu erhöhen, u.a. (aufnehmen)*

*Ich danke Ihnen für Ihre Aufmerksamkeit und Ihre Zeit. Ich wünsche Ihnen weiterhin viel Erfolg und einen schönen Tag ...*

↙ Deutsche Version

↘ Deutsche Version

**Nach Molière wohnt allen Anfängen ein unausdrücklicher Charme inne.**

**... unausdrücklicher...**

**... unausdrücklicher...**

**Nach Überlegungen: Die Anfänge, die Verzauberungen... sind die Rhetorik von Erpressern.**

↘ Deutsche Version

# PERSÖNLICHKEITEN

IN „FAUST" VON J.W. GOETHE

↘ *Faust*

Der Tragödie erster Teil, kurz Faust I, ist eine Tragödie von Johann Wolfgang von Goethe, die 1808 veröffentlicht wurde. Sie gilt als das bedeutendste und meistzitierte Werk der deutschen Literatur. Das Drama greift die vielfach von anderen Autoren gestaltete Geschichte des Doktor Faustus auf und weitet sie im Faust II zu einer Menschheits-Parabel aus. Heinrich Faust, ein angesehener Forscher und Lehrer, zieht die Bilanz seines Lebens und kommt zu einem doppelt niederschmetternden Ergebnis: Als Wissenschaftler fehlt es ihm an tiefer Einsicht und brauchbaren Ergebnissen, und als Mensch ist er unfähig, das Leben zu genießen. In dieser verzweifelten Lage verspricht er Mephistopheles seine Seele, wenn es diesem gelingen sollte, ihn aus seiner Unzufriedenheit und Ruhelosigkeit zu befreien. Mephistopheles nimmt Faust mit auf eine Reise durch die Welt, verschafft ihm Einblick in Banalitäten und Mysterien und verstrickt ihn in die tragisch verlaufende Liebschaft mit der jungen Margarete, genannt Gretchen.

↘ *Gretchen*

Unschuldig lehnt sie zuerst die Gunstbezeugungen von Faust, dann Diskussion nach Diskussion, Geschenk nach Geschenk ab, sie wird verführt und bietet Faust ihre Unschuld dar. Nach Faustens Flucht, Nach dem Mord an Gretchens Bruder und deren Mutter flieht Faust. Gretchen und das noch ungeborene Kind bleiben allein zurück. Aus Verzweiflung tötet sie das Neugeborene,das Vergehen wird entdeckt und sie wird dem Gericht übergeben. Sich ihre Schuld bewusst, weist sie Faust Hilfe zur Flucht zurück. Am Ende des zweiten Teil der Tragödie erscheint der Geist Gretchens als Symbol der reinen Jungfrau und vergibt Faustens Vergehen.



IN „FAL AR_ condicionado" VON T.B.

↘ *Faust (geräuschlose Persönlichkeit)*

Faust nimmt in der Arbeit von T.B. eine indirekte Rolle ein. Der faustischen Geist spürt der Leser in der gesamten Arbeit: welches sich beim Autor, dem Erzähler, Gretchen, DM6 ...

↘ *Gretchen, die Callcenter-Angestellte*

In der TB-Version ist Faust nicht episch. Die Tragödie besteht vielmehr aus der Wiederholung der Hartnäckigkeit Fausts gegenüber Gretchen. Diese ist in der TB-Version Angestellte in einem Callcenter. Als Schauspielerin ist sie weder verantwortlich noch schuldig, sondern nur ausführende Kraft. Fünf junge Frauen leihen ihre Stimme, von Sopran bis Mezzosopran, ihre Stimme. Im Namen von Gretchen sprechen sie Callcenter-Angestellte und Narufbeantwortern.

↘ *Die anderen Callcenter-Angestellten*

Die Callcenter-Angestellten arbeiten aktiv in der Gesellschaft, um gewisse Dienstleistungen zu erbringen. In den Callcentern können sie dank Gretchen „inbound" in „outbound" verwandeln. Sie vertreten Banken, Versicherungen, eine Reisegesellschaft und Telekommunikationsfirmen. Manchmal sind sie sogar Vertreterinnen der Firmen für Klimaanlagen. Während ihrer Arbeitzeit geht Gretchen auf die Suche nach dem wahren Sinn des Lebens. Die Frage nach diesem - während der Arbeitszeit gestellt - bringt die befragten Callcenter-Angestellten oft in Verwirrung.




↘ Deutsche Version

# FAL AR_ condicionado

↘ Deutsche Version

1.
**DERMOESTETIC**
(Dermoästhetik)

*TelefonistIn:* Dermoestética Corporation, guten Tag, Sie sprechen mit Isabel ...

*G (Liliana):* Guten Tag, ich heiße Gretchen. Ich arbeite für eine Untersuchung: „FAL AR_ condicionado“. Wir führen eine Umfrage über Telefonisten durch ... Ich würde Ihnen dazu gerne drei Fragen stellen. Wäre das möglich?

*I:* Hören Sie, es tut mir sehr leid, aber das geht im Moment nicht. Ok?

*G:* Es sind nur drei Fragen.

*I:* Ja, das glaube ich Ihnen gern, aber jetzt nicht, ok?

*G:* Vielen Dank.

*I:* Danke, und einen schönen Tag noch.

*G:* Guten Tag und auf Wiedersehen.

2.
**COFIDIS**

*TelefonistIn:* Cofidis Capital Libre, Sie sprechen mit Isabel, wie kann ich Ihnen helfen?

*G (Rosa):* Hallo, guten Tag, ich heiße Gretchen. Ich arbeite für eine Untersuchung: „FAL AR_ condicionado“. Ich führe eine Umfrage über Telefonisten durch... Ich würde Ihnen gerne drei Fragen stellen. Können Sie die mir beantworten?

*I:* Nein, ich bin in der Arbeit.

*G:* Ja, aber es geht um Ihr Leben, darum, was gerade geschieht, jetzt und hier.

*I:* Nein, nein, ich bin ... Sie sind beim Service von „Cofidis“ ! Sie telefonieren gerade mit „Cofidis“ ! !

*G:* Ja, aber es geht um ein Projekt über das Leben von Telefonisten...

*I:* Ja, aber so ein Gespräch kann ich nicht fortführen, wollen Sie mich bitte entschuldigen,
ich muss auflegen.

*G:* Ja, guten Tag, und danke für Ihre Bemühungen.

↙ Deutsche Version

3.

## VIAGEM MARSANS

(Marsans Reisen)

*TelefonistIn:* Guten Tag, Sie sprechen mit Ricardo.

*G (Cátia):* Guten Tag, ich heiße Gretchen. Ich arbeite für eine Untersuchung: „FAL AR_ condicionado“. Ich führe eine Umfrage über Telefonisten durch ... Ich würde Ihnen gerne drei Fragen stellen. Wäre das möglich?

*R:* Was ? Fragen?

*G:* Ja, nur drei ...

*R:* Das können Sie, also los.

*G:* Hat Ihr Leben einen Sinn, in Anbetracht Ihres Einkommens und Ihren Ausgaben?

*R:* Nein.

*G:* Warum?

*R:* Darum nicht ... *(Lachen)*. Geld macht mich nicht glücklich.

*G:* Hmm, ich gehe zur nächsten Frage: Wären Sie dazu in der Lage, Ihr Leben zu verkaufen, um Ihre Träume schneller verwirklichen zu können?

*R:* Könnten Sie das wiederholen?

*G:* Würden Sie Ihr Leben verkaufen, um Ihre Träume schneller zu verwirklichen?

*R:* Nein, nein.

*G:* Warum?

*R:* Weil das Leben sehr wichtig ist, ohne das Leben kann ich meine Träume nicht verwirklichen.

*G:* Richtig, richtig ... Letzte Frage: Wovon träumen Sie im Leben?

*R:* Wovon ich im Leben träume ? *(Lachen)* Nein, weiß ich nicht ... Nun, weiß ich nicht ... Jeden Tag so gut wie möglich leben ...

*G:* Bis bald. Vielen Dank. Auf Wiedersehen.

↘ Deutsche Version



4.

## ABREU DIRECT

*... Abreu bedankt sich für Ihre Wahl ...*

*(Musik)*

*.... Abreu Jugend: wir bieten Tarife, Programme, spezielle Produkte für Schüler und Lehrer … informieren Sie sich ... bippp ...*

*TelefonistIn:* Willkommen bei Abreu.

*G (Marta):* Guten Tag, ich heiße Gretchen. Ich arbeite für eine Untersuchung: „FAL AR_ condicionado“, bei der wir eine Umfrage über Telefonisten durchführen ... Ich möchte Ihnen gerne drei Fragen stellen. Wäre das möglich?

*T:* Fragen Sie.

*G:* Die erste Frage lautet: Hat Ihr Leben einen Sinn, in Anbetracht Ihres Einkommens und Ihrer Ausgaben?

*T:* Au! Was für eine Frage! *(Lachen)* Das ist eine ungewöhnliche Frage ... Es hat einen Sinn, ja!

*G:* Und warum?

*T:* Au, weil das Leben über allem steht, schließlich, das ist schwierig.

*G:* Ich stelle also die nächste Frage: Wären Sie dazu in der Lage, Ihr Leben zu verkaufen, um Ihre Träume schneller verwirklichen zu können?

*T:* Nein.

*G:* Noch einmal, warum?

*T:* Weil niemand sein Leben einfach so verkauft, ohne Grund.

*G:* Die dritte Frage lautet: Wovon träumen Sie im Leben?

*T:* Au! Und jetzt das! *(Lachen)* Lassen Sie mich nachdenken, hier, was einfaches ... was einfaches ... ein neues Haus, das ist eine einfache Sache, oder?

*G:* Das ist eine einfache Sache ... Obwohl alltäglich, nicht mehr!

*T:* Ja ...

*G:* Vielen Dank für die Auskunft und einen schönen Tag noch.

*T:* Guten Tag, vielen Dank.

↙ Deutsche Version

5.
## OPTIMUS A

*TelefonistIn:* Optimus, schönen guten Tag. Sie sprechen mit Anne Briosa, mit wem habe ich das Vergnügen?

*G (Liliana):* Guten Tag, ich heiße Gretchen. Ich arbeite für eine Untersuchung: „FAL AR_ condicionado". Ich führe eine Umfrage über Telefonisten durch ... und würde Ihnen gerne drei Fragen stellen. Wäre das möglich?

*A:* Also Sie telefonieren gerade mit einer Informationshotline für „Optimus A"-Tarife.

*G:* Ja, dürfte ich Ihnen trotzdem drei Fragen stellen, nur kurz?

*A:* Ich muss fragen, eine Minute bitte.

*(Musik)*

*A:* Frau Gretchen?

*G:* Ja ?

*A:* Vielen Dank, dass Sie gewartet haben. Also wegen der Umfrage, ich habe mich erkundigt, Sie können mir per E-Mail jederzeit einige Fragen stellen. Die Adresse kann ich Ihnen geben.

*G:* Hmmmm

*A:* Soll ich Ihnen jetzt die E-Mail-Adresse der Zentrale geben? Was die Kommunikation betrifft ...

*G:* Aber, das wäre schnell ...

*A:* Ja, aber ich habe nicht die Zeit, um an dieser ... dieser Unterhaltung oder Umfrage teilzunehmen ...

*G:* Aber es geht um Ihr Leben, nicht mehr und nicht weniger!

*A:* Schon richtig, aber ich stehe dazu nicht zur Verfügung, Frau Gretchen.

*G:* Bis bald, danke, schönen guten Tag!

*A:* Sicher, schönen guten Tag!

↘ Deutsche Version



6.
## BP
(Bank)

(*Musik)*

*Leider sind alle Leitungen besetzt, bitte habe Sie einen Moment Geduld ...*

*TelefonistIn:* BP Bank, guten Tag, Sie sprechen mit Oriana Norbrega ...

*G (Rosa):* Guten Tag, ich heiße Gretchen. Ich arbeite für eine Untersuchung: „FAL AR_ condicionado" und führe eine Umfrage über Telefonisten durch ... Ich würde Ihnen gerne drei Fragen stellen. Könnten Sie die mir beantworten?

*O:* Wirklich nur Fragen?

*G:* Ja, es sind persönliche Fragen, sie sind ganz kurz ... Ich beginne mit der ersten Frage: Hat Ihr Leben einen Sinn, in Anbetracht Ihres Einkommens und Ihrer Ausgaben?

*O:* Ja ? ? Ja, ja.

*G:* Die zweite Frage lautet: Wären Sie dazu in der Lage, Ihr Leben zu verkaufen, um Ihre Träume schneller verwirklichen zu können?

*O:* Mein Leben verkaufen? Ich ...

*G:* Ja, könnten Sie ... Um Ihre Träume schneller verwirklichen zu können ?

*O:* Ich verstehe die Frage nicht richtig, das ...verkaufen?

*G:* Ja, sein Leben verkaufen für einen Sinn.

*O:* Ja ...

*G:* ... Um Ihre Träume schneller zu verwirklichen ... Wären Sie dazu in der Lage, Ihr Leben zu verkaufen?

*O:* Nein ...

*G:* Warum?

*O:* Ich kann hier nicht weiter machen.

*G:* Also gehe ich zur dritten Frage über: Wovon träumen Sie im Leben?

*O:* Träumen? (Stille) ... Wirklich, ich kann auf diese Fragen nicht antworten, bitte entschuldigen Sie, aber ich kann nicht ... Die Anrufe werden aufgezeichnet und ich könnte nicht ehrlich auf die Frage antworten.

*G:* Ja, das verstehe ich ... Einen schönen guten Tag.

*O:* Guten Tag noch!

↙ Deutsche Version

7.
## MILLENIUM BCP
(Bank)

*Willkommen bei Millenium BCP, um schneller verbunden zu werden, geben Sie Ihre Kontonummer an...*

*TelefonistIn:* Millenium BCP, schönen guten Tag, Sie sprechen mit Vanessa Mascaranhas. Wie kann ich Ihnen helfen?

*G (Marta):* Guten Tag, ich heiße Gretchen. Ich arbeite für eine Untersuchung: „FAL AR_ condicionado". Wir führen eine Umfrage über Telefonisten durch ... Ich würde Ihnen gerne schnell drei Fragen stellen. Wäre das möglich?

*V:* Frau Gretchen, es tut mir sehr leid, aber ich bin gerade bei der Arbeit und es ist mir wirklich nicht möglich, während der Arbeitszeit irgendwelche Fragebögen zu beantworten.

*G:* Auch wenn es ganz schnell geht ? ...

*V:* Das ist nicht möglich, bitte entschuldigen Sie mich vielmals, aber leider bin ich wirklich gerade am Arbeiten und kann unmöglich auf solche Fragen antworten, das ist im Moment nicht möglich, entschuldigen Sie vielmals.

*G:* Nein, ganz wie Sie wollen, danke trotzdem für Ihre Bemühungen ...

*V:* Danke, guten Tag, und weiterhin viel Erfolg.

8.
## GALP

*Willkommen beim Bestellservice für Schmiermittel und Teerstoffe der Firma Galp, bitte warten.*

*TelefonistIn:* Guten Tag, Sie sprechen mit Divor.

*G (Rosa):* Guten Tag, ich heiße Gretchen. Ich arbeite für eine Untersuchung: „Fal ar_ condicionado". Ich führe eine Umfrage über Telefonisten durch ... Hätten Sie einen Moment Zeit für einige Fragen?

D: Hier und jetzt kann ich nicht antworten, in der Abteilung, in der ich mich befinde.

*G:* Und können Sie mir eine Nummer geben, unter der ich Ihnen die Fragen stellen kann?

D: Ich weiß nicht, ich weiß nicht.

*G:* Gibt es in dieser Firma keinen Anschluss, auf dem ich die Fragen stellen kann?

D: Welche Nummer könnten Sie anrufen ... für diese Fragen. Hier nicht, in meiner Abteilung. Die Nummer, die ich habe ... Ich kann Ihnen die Zentrale geben, ich weiß nicht, 21 724 2500.

*G:* Danke, schönen Tag.

D: Bitte, schönen Tag.

↗ Deutsche Version



9.
## BANCO ESPÍRITO SANTO
(Heilig Geist-Bank)

*TelefonistIn:* HGB Direkt, Sie sprechen mit Sofia Melo, wie kann ich Ihnen behilflich sein?

*G (Liliana):* Guten Tag, ich heiße Gretchen.

*S:* Wie geht es Ihnen, Frau Gretchen?

*G:* Sehr gut, danke, und Ihnen?

*S:* Mir geht es gut, vielen Dank.

*G:* Ich arbeite für eine Umfrage: „FAL AR_ condicionado". Über Telefonisten ... Ich würde Ihnen gerne drei Fragen stellen. Ist das möglich ?

*S:* Na klar !

*G:* Also beginne ich mit der ersten Frage: Hat Ihr Leben einen Sinn, in Anbetracht Ihres Einkommens und Ihrer Ausgaben ?

*S:* Wie bitte ? Das hat ja nichts mit HGB Direkt zu tun, Frau Gretchen ?

*G:* Nein, es geht einfach um Telefonisten.

*S:* Geht das schnell, Frau Gretchen ? ...

*G:* Ja, es sind nur drei Fragen.

*S:* Sicher ...

*G:* Kann ich ?

*S:* Sicher.

*G:* Also zur ersten Frage: Hat Ihr Leben einen Sinn, in Anbetracht Ihres Einkommens und Ihrer Ausgaben?

*S:* Ja.

*G:* Warum ?

*S:* Weil es das größte Geschenk Gottes ist.

*G:* Kann ich zur zweiten Fragen gehen?

*S:* Aber sicher!

*G:* Wären Sie dazu in der Lage, Ihr Leben zu verkaufen, um Ihre Träume schneller verwirklichen zu können?

*S:* Nein.

*G:* Warum?

*S:* Weil alles zu erreichen ohne zu kämpfen, das finde ich fad, die höchste Wertschätzung ist da ... Nun, wir müssen für das, was wir im Leben wollen, kämpfen ... Alle, die den leichtesten Weg wählen, werden schließlich nichts mehr Sinn schätzen.

*G:* Ich komme zur letzten Frage ...

*S:* Ok.

*G:* Wovon träumen Sie im Leben ?

*S:* Wovon ich im Leben träume ? Mich verwirklicht fühlen, in jeder Hinsicht, auf der persönliche Ebene genauso wie auf der beruflichen.

*G:* Gut, vielen Dank!

*S:* Stets zu Diensten!!

↙ Deutsche Version

10.
## CAIXA DE DEPÓSITO
(Caixa Direkt Sparkasse)

*Guten Tag und Willkommen beim Service von Caixa Direkt. Geben Sie jetzt bitte Ihre Kontaktnummer ein. Um mit dem Assistenten zu sprechen, warten Sie oder drücken Sie #. Um zu einem Mitarbeiter durchgestellt zu werden, bitte warten.*

*(...)*

*Karte Caixa Klassik, der Servicevorteil bei jedem Kauf. Die Karte ... Bitte warten ...*
*Ihr Anruf wird gleich entgegengenommen. Danke.*
*Please hold your call will be answered in a few moments. Thank you!*
*Danke für Ihren Anruf bei der Caixa Sparkasse. Bitte ...*

*BIIIIIIIIIP!*

*TelefonistIn:* „Caixa Direkt", schönen guten Tag. Mein Name ist Rómula Pegar, wie können wir Ihnen behilflich sein?
M (Marylin): Ja, guten Tag. Mein Name ist Gretchen.

*R:* Ja...

*G:* Ich arbeite gerade für eine Untersuchung mit dem Namen „FAL AR_ condicionado".

*R:* „FAL AR_ condicionado"?

*G:* Ja.

*R:* Ja.

*G:* Und ich würde gerne drei kleine Fragen stellen, geht das?

*R:* Ja.

*G:* Also gut, die erste: Hat Ihr Leben einen Sinn, in Anbetracht Ihres Einkommens und Ihrer Ausgaben?

*R:* Ja...

*G:* Zweitens: Wären Sie dazu in der Lage, Ihr Leben zu verkaufen, um Ihre Träume schneller verwirklichen zu können ? Und für welchen Geldbetrag?

*R:* Ah... ich denke, auf diese Frage ... ich finde, das Leben hat keine Sinn.

*G:* Das heißt also, Sie gäben ihm keine Sinn, keinen Geldwert?

*R:* In keiner Weise.

*G:* Und zum Schluss, wovon träumen Sie im Leben?

*R:* Wovon? ... Ja... Wovon ... entschuldigen Sie. Ich habe nicht verstanden ...

*G:* Die Träume Ihres Lebens?

*R:* Mich beruflich verwirklichen ... und persönlich.

*G:* Danke, ja!

*R:* Wir danken! Guten Tag, entschuldigen Sie.



11.
## CRÉDITO AGRÍCOLA
(Landwirtschftlicher Kredit)

*Willkommen bei der telefonischen Beratung von Credito Agricola. Wollen Sie mit uns über:*
*Ausstoßkarten sprechen, dann wählen Sie bitte die 1.*
*Wenn sie über Kreditkarten sprechen wollen, dann wählen Sie bitte die 2.*
*Wenn sie über Landwirtschftskredite sprechen wollen, dann wählen Sie bitte die 3.*
*Wenn sie über Produkte und Bank-dienstleitungen sprechen wollen, dann wählen Sie bitte die 4.*
*So bald einer unserer Angestellten für Sie frei ist, werden Sie automatisch durchgestellt. Bitte gedulden Sie sich einen Moment.*

*TelefonistIn:* Guten Nachmittag, Sie sprechen mit Rita Noiva, wie kann ich Ihnen weiterhelfen?

G (Gretchen): Guten Nachmittag, ich heiße Gretchen. Ich arbeite an einem Forschungsprojekt:
„FAL AR_ condicionado" . Wir machen eine Untersuchung von Angestellten in Callcentern. Ich möchte Ihnen gerne drei Fragen stellen, wäre das möglich?

*R:* Haben Sie die Möglichkeit sich einen Moment zu gedulden, bitte?

G: Gewiss.

*R:* Vielen Dank.

*(Musik)*

*R:* Ja...

G:... Ja

*R:* Vielen Dank für Ihre Geduld.
G: Keine Ursache.

*R:* Zu diesem Zeitpunkt können wir leider auf Ihre Fragen antworten, da diese Leitung für die telefonische Beratung für Kunden reserviert ist. Diese wäre somit besetzt und somit ist die Befragung im Augenblick unmöglich. Sie können uns gerne eine Mail schicken...

G: Gewiss. Können sie uns Ihre Mailadresse mitteilen?

*R:* Gewiss... linha directa..in einem Wort @creditoagricola.pt...

*(Gretchen wiederholt die Adresse)*

G: Vielen Dank für Ihre Zeit und Ihre Informationen. Für Ihre Dienste..

*R:* Vielen Dank für Ihren Anruf. Guten Nachmittag.

G: Guten Nachmittag.




↘ Deutsche Version

12.
## MITSUBISHI

*TelefonistIn:* Mitsubishi, guten Tag.

*G (Liliana):* Guten Tag, meine Name ist Gretchen. Ich arbeite für eine Untersuchung: „FAL AR_ condicionado“. Ich führe eine Umfrage über Telefonisten durch ... Ich würde Ihnen gerne drei Fragen stellen. Wäre das möglich?

*T:* He, Sie telefonieren gerade mit der Qualitätsabteilung von Mitsubishi Elektrik / Air Condition.

*G:* Ja, ich weiß!

*T:* Ich bin nur der Rezeptionist, ich bin mir nicht sicher, ob Sie mich befragen wollen!?

*G:* Es geht ganz schnell ... in Ordnung?

*T:* Ja, sagen Sie ...

*G:* Kann ich?

*T:* Ja, ja.

*G:* Hat Ihr Leben einen Sinn, in Anbetracht Ihres Einkommens und Ihrer Ausgaben?

*T:* Mehr oder weniger, das ist vernünftig.

*G:* Darf ich Sie fragen, warum?

*T:* Das ist so, wenn wir mehr verdienten würden, nicht wahr ? In diesem Punkt sind wir alle anspruchsvoll.

*G:* Ja, Sie haben recht, ich gehe weiter zur nächsten Frage: Wären Sie dazu in der Lage, Ihr Leben zu verkaufen, um Ihre Träume schneller verwirklichen zu können?

*T:* Nein.

*G:* Darf ich Sie noch einmal fragen, warum?

*T:* Ich verkaufe mein Leben nicht, niemand verkauft sein Leben, oder?

*G:* Gehen wir zur letzten Frage: Wovon träumen Sie im Leben?

*T:* Wovon ich im Leben träume ? Mal sehen, beruflich, das ist klar, möchte ich mehr verdienen. Im Wesentlichen etwas arbeiten, das ich gerne mache, nicht wahr?

*G:* Gut, im Grunde das alles.

*T:* Danke.

*G:* Danke auch.

↗ Deutsche Version



13.
## FINIBANCO

*Guten Tag. Willkommen bei Finibanco. Wählen Sie mit den Tasten Ihres Telefons folgende Möglichkeiten:*

*Informationen über unsere Serviceprodukte, 1.*

*Allgemeine Informationen, 2.*

*Wünsche oder Reklamationen, 3.*

*Weitere Informationen, 4.*

*Um mit einem Mitarbeiter zu sprechen, 9.*

*(Musik)*

*Ihr Anruf wird in Kürze durchgestellt, bitte warten, danke.*

*TelefonistIn:* Finibanco, schönen guten Tag, wie kann ich Ihnen helfen?

*G (Rosa):* Guten Tag, ich heiße Gretchen. Ich arbeite für eine Untersuchung: „FAL AR_ condicionado“ Ich führe eine Umfrage über Telefonisten durch ... Ich würde Ihnen gerne drei Fragen stellen. Können Sie die beantworten?

*T:* Sie kontaktieren hier das Infotelefon einer Bank.

*G:* Ja, aber es geht um das Leben von Telefonisten wie Sie.

*T:* Ah ... ich verstehe ... aber ich bin hier nur da, um über Produkte und Serviceangebote von Finibanco zu informieren, mehr nicht. Damit kann ich dienen, haben Sie dazu Fragen?

*G:* Nein.

*T:* Ich danke Ihnen für Ihren Anruf, und viel Erfolg weiterhin ... und einen schönen Tag.

*G:* Guten Tag.

↙ Deutsche Version

14.
## IMPÉRIO BONANÇA

*Willkommen bei Império Bonança ...*

*G (Cátia):* Guten Tag ...

*... Um Ihnen schneller helfen zu können, wählen Sie bitte:*

*Bei Autounfälle, die 1.*

*Um einen Reiseschutz abzuschließen, die 2.*

*Für Informationen rund um die Krankenversicherung, die 3.*

*Für weitere Informationen, die 4.*

*Rund ums Auto, die 1.*

*Für die Hausratsversicherung, die 2.*

*Bei Personenschäden, die 3.*

*Bei Arbeitsunfällen, die 4.*

*Für die Lebensversicherung, die 5.*

*Um mit einem Mitarbeiter verbunden zu werden, die 6.*

*Rund ums Auto, die 1.*

*Für die Haushaltsversicherung, die 2.*

*Bei Personenschäden, die 3.*

*Bei Arbeitsunfällen, die 4.*

*Für die Lebensversicherung, die 5.*

*Um mit einem Mitarbeiter verbunden zu werden, die 6.*

*Rund ums Auto, die 1.*

*Bippp ...*

*TelefonistIn:* Império Bonança, guten Tag, Sie sprechen gerade mit Luís Matos, was kann ich für Sie tun?

*G (Cátia):* Guten Tag, ich heiße Gretchen. Ich arbeite für eine Untersuchung: „FAL AR_ condicionado“ und führe eine Umfrage über Telefonisten durch... Ich würde Ihnen gerne drei Fragen stellen. Ginge das?

*L:* Es tut mir wirklich leid, aber ich kann auf diese Fragen nicht antworten, Frau Gretchen.

*G:* Nur kurz, würden Sie sie beantworten?

*L:* Nein, das ist mir nicht gestattet, Frau Gretchen, es tut mir wirklich leid.

*G:* Bis bald, danke, guten Tag.

*L:* Wir danken, guten Tag.



15.
## SEUR

*TelefonistIn:* SEUR, guten Tag, Sie sprechen mit Paula ...

*G (Marta):* Guten Tag, Paula, ich heiße Gretchen. Ich arbeite für eine Untersuchung: „FAL AR_ condicionado“. Ich führe eine Umfrage über das Leben von Telefonisten durch. Ich würde Ihnen gerne schnell drei Fragen stellen, ist das möglich?

*P:* Von wo aus rufen Sie bitte an?

*G:* Sie meinen?

*P:* Woher rufen Sie an?

*G:* Aus Agueda.

*P:* Ich werde Sie also mit der Abteilung für Coimbra verbinden, ok ? ...

*G:* ok ... na klar.

*P:* Guten Tag, auf Wiedersehen.

*G:* Guten Tag, auf Wiedersehen.

*(Musik)*

*T:* Hallo.

*G:* Ja.

*T:* Guten Tag!

*G (Marta):* Guten Tag, ich heiße Gretchen. Ich arbeite für eine Untersuchung: „FAL AR_ condicionado“. Ich führe eine Umfrage über Telefonisten durch ... und würde Ihnen gerne drei Fragen stellen. Ist das möglich?

*T:* Ah ... wenn ich Ihnen helfen kann!

*G:* Sicherlich, ich stelle Ihnen also die erste Frage: Hat Ihr Leben einen Sinn, in Anbetracht Ihres Einkommens und Ihrer Ausgaben?

*T:* Ja.

*G:* Warum?

*T:* Ah ... Sehen Sie, ich weiß gut, ich weiß, dass .. ich finde, mein momentanes Leben ist gut für mich.

*G:* Sicher, ich gehe zur nächsten Frage: Wären Sie in der Lage, Ihr Leben zu verkaufen, um Ihre Träume schneller zu verwirklichen?

*T:* Nein.

*G:* Noch einmal: warum?

*T:* Weil ich finde, dass das Leben wichtiger ist als die Träumer mancher Leute.

*G:* Wovon träumen Sie im Leben?

*T:* Hm, ich glaube, meine Träume sind im Moment alle verwirklicht.

*G:* Danke und guten Tag.

*T:* Nichts zu danken, guten Tag.



↘ Deutsche Version
↘ Deutsche Version

16.

## GENERALI SAÚDE

(Krankenkasse)

*Die Krankenkasse, die gesund macht ...*

*TelefonistIn:* Guten Tag, Sie sprechen mit Miguel Afonso, wie kann ich Ihnen helfen?

*G (Rosa):* Guten Tag, ich heiße Gretchen. Ich arbeite für eine Untersuchung : „FAL AR_ condicionado“. Ich führe eine Umfrage über das Leben von Telefonisten durch. Ich würde Ihnen gerne drei Fragen stellen. Könnten Sie antworten ? Sie sind ganz kurz ...

*M.A.:* Ja, fragen Sie bitte!!! *(Lachen)*

*G:* Welchen Sinn hat Ihr Leben, in Anbetracht Ihres Einkommens und Ihrer Ausgaben ?

*M.A.:* Wie ? Wie ?

*G:* Hat Ihr Leben einen Sinn, in Anbetracht Ihres Einkommens und Ihrer Ausgaben ?

*M.A.:* Sinn ?

*G:* Ja, Sinn ... hat das Leben einen Sinn ?

*M.A.:* Ja, das können wir annehmen !

*G:* Und der Sinn Ihres Lebens entspricht dem Gehalt, dass Sie am Ende des Monats bekommen und Ihre Ausgaben ...

*M.A.:* Nein, in diesem semantischen Kontext, nein.

*G:* Ah, und warum ?

*M.A.:* Weil Geld nicht das Leben aufwiegt, auch nicht die Gesundheit.

*G:* Ich komme zur nächsten Frage: Wären Sie in der Lage, Ihr Leben zu verkaufen, um Ihre Träume schneller verwirklichen zu können ?

*M.A.:* Nein.

*G:* Warum ?

*M.A.:* Weil die Geschwindigkeit manchmal alles kaputt macht !

*G:* Ich komme zur letzten Frage: Wovon träumen Sie im Leben ?

*M.A.:* Wovon ich im Leben träume ?

*G:* Ja.

*M.A.:* Die Antwort auf diese Frage wäre zu lang. Ich habe mehrere Träume, zahlreiche. Wollen Sie, dass ich die wichtigsten aufzähle ?

*G:* Ja, das genügt, wenn Sie sie aufzählen können !

*M.A.:* Mein Leben bedeutet, eine wertvolle und gut strukturierte Arbeit zu haben, und schließlich eine Familie, auch gut strukturiert.

*G:* Danke für Ihre Mühe! Und guten Tag noch !

*M.A.:* Danke auch. Und einen schönen Tag.

↘ Deutsche Version



17.

## BPN

(Bank)

*TelefonistIn:* BPN guten Tag, Sie sprechen mit Rita Costa, was kann ich für Sie tun?

*G (Marta):* Guten Tag, ich heiße Gretchen und ich arbeite für eine Untersuchung: „FAL AR_ condicionado“, wir führen eine Umfrage über Telefonisten durch, und ich würde Ihnen gerne drei Fragen stellen, wenn das geht?

*R:* Ich weiß nicht, ob wir solche Fragen beantworten können, das ist eine Infohotline ...

*G:* Die Idee ist aber dieselbe, wir befragen Telefonisten wie Sie.

*R:* Ja, aber was für Fragen sind das?

*G:* Fragen über den Sinn des Lebens, nur drei ganz schnelle Fragen.

*R:* Gut, ich werde die Bestätigung einholen, ob wir solche Informationen über diesen Anschluss geben dürfen.

*(Musik)*

*R:* Ja?

*G:* Ja?

*R:* Danke, dass Sie gewartet haben, ich habe nachgefragt und es tut mir wirklich leid, aber es ist uns tatsächlich nicht gestattet, über diese Hotline an Umfragen teilzunehmen ...

*G:* Ich verstehe, danke trotzdem für Ihre Zeit. Und einen schönen Tag.

*R:* Guten Tag. Danke.

*G:* Auf Wiedersehen, auf Wiedersehen.

*R:* Danke, guten Tag ...

↙ Deutsche Version

18.
## COMBOIOS DE PORTUGAL (CP)
(Portugiesische Bahn)

*Willkommen beim Infoservice der CP, Bahn von Portugal.*

*Für Informationen zum Pendelverkehr alpha und inter-cidades, drücken Sie die 1*

*Für Informationen zum telefonischen Kartenverkauf, drücken Sie die 2*

*Für den internationalen Service, drücken Sie die 3*

*Für alle übrigen Service-Abteilungen, drücken Sie die 4*

*Für weitere Informationen, warten Sie bitte, bis Sie zu einem Mitarbeiter durchgestellt werden.*

*TelefonistIn:* CP, schönen guten Tag, Sie sprechen mit Carlos Dias ... CP, schönen guten Tag, Sie sprechen mit Carlos Dias!!

*G (Rosa):* Gut... guten Tag, hmm, guten Tag, schönen Tag, ich heiße Gretchen und ich arbeite für eine Untersuchung: „FAL AR_ condicionado“, wir führen eine Umfrage über Telefonisten durch, und ich würde Ihnen gerne drei Fragen stellen. Wäre das möglich?

*C:* Hier nicht, hier können wir nichts beantworten.

*G:* Auch wenn es sich um Fragen zu Telefonisten wie Ihnen handelt?

*C:* Ja, aber, wirklich, das kann nicht ...

*G:* Ok, danke, schönen Tag ...

19.
## CONTA VIVA GENERAL ELECTRIC
(Conta Viva General Elektrik)

*TelefonistIn:* Conta Viva, guten Tag, Sie sprechen mit Carlos Radin, wie kann ich Ihnen helfen?

*G (Liliana):* Guten Tag, ich heiß Gretchen und ich arbeite für eine Untersuchung: „FAL AR_ condicionado“, wir führen eine Umfrage zu Telefonisten durch und ich würde Ihnen gerne drei Fragen stellen. Ginge das?

*C:* Es tut mir wirklich leid, aber wir können uns nur um Kunden kümmern.

*G:* Auch, wenn es schnell geht?

*C:* Nein, tut mir echt leid, aber ich kann nicht antworten.

*G:* Ok, danke.

*C:* Danke, schönen Tag noch.

20.
## MILLENIUM BCP
(Bank)

*TelefonistIn:* Millenium BCP, guten Tag.

*G (Marta):* Schönen guten Tag.

*T:* Guten Tag ...

*G:* Ich heiße Gretchen. Ich arbeite für eine Untersuchung: „FAL AR_ condicionado“. Ich führe eine Umfrage über das Leben von Telefonisten durch und würde gerne drei Fragen stellen. Ginge das, sie sind ganz kurz?

*T:* Wenn sie tatsächlich ganz kurz sind, kann ich Ihnen vielleicht helfen.

*G:* Erste Frage: Hat Ihr Leben einen Sinn, in Anbetracht Ihres Einkommens und Ihrer Ausgaben?

*T:* Ja.

*G:* Und warum?

*T:* Weil, weil, zur Zeit, gewinnt meine Arbeit Bedeutung und ich trage so zur Entwicklung der Firma bei, indem ich meine Schulden bezahle im Rahmen meiner Verantwortung.

*G:* Sicher. Nächste Frage: Wären Sie dazu in der Lage, Ihr Leben zu verkaufen, um Ihre Träume schneller verwirklichen zu können?

*T:* Nein.

*G:* Und noch einmal die Frage, warum?

*T:* Weil ich glaube, dass das Leben keinen denkbaren Sinn hat ... das Leben ist nicht verhandelbar.

*G:* Wovon träumen Sie im Leben?

*T:* Grundsätzlich, gesund bleiben und ein möglichst langes Leben, immer so weit wie möglich ...

*G:* Vielen Dank.

*T:* Danke, schönen Tag.

*G:* Vielen Dank.

↘ Deutsche Version
↘ Deutsche Version

21.
## FINIBANCO
(Bank)

*TelefonistIn:* Hotline Finibanco, guten Tag, Sie sprechen mit Jorge Cândido, was kann ich für Sie tun?

*G (Liliana):* Guten Tag, ich heiße Gretchen und ich arbeite für eine Untersuchung: „FAL AR_ condicionado“, wir führen eine Umfrage über Telefonisten durch, und ich möchte Ihnen drei Fragen stellen, wenn das möglich ist?

*J:* Ja sicher.

*G:* Kann ich ?

*J:* Ja, los, Frau Gretchen ...

*G:* Die erste Frage: Hat Ihr Leben einen Sinn, in Anbetracht Ihres Einkommens und Ihrer Ausgaben ?

*J:* Ja, mit Sicherheit.

*G:* Ich stelle gleich die nächste. Wären Sie in der Lage, Ihr Leben zu verkaufen?

*J:* Nein, nein.

*G:* Und warum nicht?

*J:* Weil ..., ich weiß nicht warum ... weil es mir gefällt wie es ist.

*G:* Gut, also zur nächsten und letzten Frage: Wovon träumen Sie im Leben?

*J:* Von nichts ...Vor allem Gesundheit!

*G:* Gut, vielen Dank ...

*J:* Danke. Schönen Tag.

22.
## CAPITAL MAIS
(Capital Plus)

*Sie haben die Nummer der Kreditanstalt Capital Plus gewählt. Ihr Anruf kann zur Zeit nicht entgegengenommen werden. Sie werden zum nächsten freien Mitarbeiter durchgestellt, bitte warten Sie.*

*(Musik)*

*Sie haben die Nummer der Kreditanstalt Capital Plus gewählt. Ihr Anruf kann zur Zeit nicht entgegengenommen werden. Um Ihren Namen und Ihre Telefonnummer zu hinterlassen, wählen Sie die 5. Wir werden Sie in Kürze anrufen. Anderenfalls werden Sie so schnell wie möglich verbunden. Danke.*

*TelefonistIn:* Capital Plus, guten Tag, Sie sprechen mit Telma Godinho, wie kann ich Ihnen helfen ?

*G (Marta):* Guten Tag, ich heiße Gretchen und arbeite für eine Untersuchung: „FAL AR_ condicionado“, wir führen eine Umfrage zu Telefonisten durch und ich würde Ihnen gerne drei Fragen stellen, wenn das geht?

*T:* Uh ... Wenn die Dinge so stehen, Gretchen, und von meiner Bereitschaft abhängen ... dabei bin ich kaum fähig, die Fragen auf dieser Kredithotline zu beantworten.

*G:* Es ist also nicht möglich, drei Fragen zu beantworten, ganz einfache, über Ihr Leben, es sind nur drei Fragen, nur einen Augenblick!!!

*T:* Sehen Sie, es könnte sein, dass unser Gespräch mitgehört wird und in diesem Fall, weil ich ohne Bewilligung nicht antworten darf, kann ich Ihnen nichts sagen. Können Sie eine Sekunde warten, Frau Gretchen?

*G:* Ja, ja ...

*(Musik)*

*T:* Ja...

*G:* ...Ja.

*T:* Gretchen, vielen Dank, dass Sie gewartet haben. Ich habe mit meinem Vorgesetzten gesprochen und er hat mir die Anweisung gegeben, zur Beantwortung von Fragebögen Ihnen diese Nummer zu geben, das ist die Nummer der Zentrale von G.E., die Nummer lautet 21 44 02600 ... In Ordnung?

*G:* Selbstverständlich ... Gut.

*T:* Vielen Dank und viel Erfolg weiterhin, und schönen Tag.

*G:* Danke, schönen Tag.

23.
## KANGURU
(Känguru Internetdienst)

*Guten Tag, willkommen beim Kundendienst von Känguru. „Hightspeed-Anschluss grenzenlos“.*

*Für Privatkunden, drücken Sie die 1*

*Für Geschäftskunden, drücken Sie die 2*

*Wenn Sie bereits Kunde von Känguru sind, drücken Sie die 1*

*Wenn Sie noch kein Kunde von Känguru sind, drücken Sie die 2*

*Ihr Anruf wurde weitergeleitet, bitte warten.*

*(Musik)*

*Bitte warten Sie, Sie werden zum nächsten freien Mitarbeiter durchgestellt. Danke. Sie können uns aber auch per E-Mail kontaktieren: kundendienst@kaenguru.de (australische Volksmusik: „the internationally unite the human race“)
Diese Nummer ist zur Zeit nicht erreichbar.*

*Driiiiiiiiiiiiiiiiiiiiiiiiiiiiiiiiiiiiinnnnnnnnnnn nnnnnng,*

*TelefonistIn:* Warte!

# NACHWORT

↘ Deutsche Version

↘ Deutsche Version

# EXECUTIVE LIFE

ROMAIN JAQUET / POÊME À EXECUTER / WWW.CORCULE.NET

```
include "makeLife.script"
include "noLife.script"
//
//Stating the context
//
    Total = 6574722124
//
//Start loop treatment
//
    repeat while ( Total >= 0 )
        //
        //Stating the individuals
        //
            obj_A = new()
            obj_A.propreties = { individual : random(Total) }
            obj_B = new()
            obj_B.propreties = { individual : random(Total) }
        //
        //Differentiation and script security
        //
            if (  (obj_B {individual}) == (obj_A {individual})  )
            then
            //
            //can't be more than the context
                if (  (obj_B {individual} + 1)  <= Total )
                then
                    obj_B {individual} = obj_B {individual} + 1
                else
                    obj_B {individual} = obj_B {individual} - 1
                end if
            //
            end if
        //
        //Checking the affects
        //
            if ( (obj_A {individual}) == 0 )
            then
                execute : noLife()
            else
            //
                if (obj_A < obj_B)
                then
                    execute : makeLife (obj_A , obj_B , "happy")
                else
                    execute : makeLife (obj_B , obj_A , "unhappy")
                end if
            //
            end if
        //
        Total = Total - 2
        //
    end repeat
//
```



Deutsche Version

# ENTSCHULDIGE, ICH MUSS ARBEITEN

CHAT AGATA MAGDALENA F. UND THIERRY BOUTONNIER

Lyon (Frankreich) / Agueda (Portugal), 7 Juni 2006

*12:29 Agata:* Thierry, Ich bin auf Arbeit, aber ich mache gerade eine kleine Pause.
*12:32 Thierry:* Ah! Geht es dir gut?
*A:* Ich verstehe deine Wahl, ich respektieren dein Schweigen, ich wollte dir nur sagen, daß ich nichts über die Erdbeeren weiß, von denen du mir geschrieben hast... Ist es eine Metapher ? Ansonsten geht es mir gut, der Sendesaal hat beschlossen, mich schließlich zu bezahlen, ich werde für sie mehr arbeiten als 2 Monate.
*12:33 T:* Das ist eine gute Nachricht; und wegen der Erdbeeren ich werde René fragen, ob er Dir nicht welche für deine Wohrung schicken kann... und das wird er bald machen müssen... Aber das mit dem Auditorium ist super...
*12:36 T:* Entshuldige für die Stille..., aber ich glaube, daß ist die einzige Lösung uns nicht weh zu tun. Die andere Lösung wäre eine einfache, unkomplizierte Beziehung zu führen, aber das schaffen wir nicht! Das ist nicht möglich, ich leide zu sehr unter dem Scheitern unserer Beziehung... verstehst du mich ? Ich bin nicht stark genug das Blatt zu wenden, dir zu helfen, und glücklich zu sein, vor allem hier, Das ist nicht einfach.
*12:37* Agata ?
*12:38* Agata, Entschuldige, die Verbindung...
Agata?

*15 Minuten später*

*12:53 T:* Agata?
Entschuldige für die schlechte Verbindung
*12:54 A:* Ok
Ich muß jetzt wieder arbeiten...
*T:* Verstehe, ich auch.
*A:* Wegen der Stille bin ich nicht sauer. Das ist deine Sache.
*T:* Aber mir fällt das Ganze nicht leicht, unsere Beziehung schmerzt mich, verstehst du ?
*12:55 A:* Mir geht es auch nicht gut. Aber ich kann jetzt nicht darüber reden, Thierry, ich muß jetzt gehen. Pass dich auf.
*T:* Ich brauche Hilfe... Bist du schwanger?
*A:* Nein
*12:56 T:* Geht es Dir körperlich schlecht?
*A:* Hör zu, ich muss jetzt los.
*T:* gut.
*12:57 A:* Bis bald
*T:* Bis bald.
Ich zähle auf dich!
Ich zähle sehr auf dich! Viel Glück!

Deutsche Version

# TB UND SEINE ZEIT

*01 - 31/10/2006:* „La biennale de Paris“, http://www.biennaledeparis.org

*20/02 - 11/11/2006:* Dank dem Programm „art in context“ „der europäischen Baumschule der jungen Künstler“ und der Europäische freiwillige Dienst habe ich für die Entwicklung kultureller Projekte mit der Assoziation „d’Orfeu“ bis Águeda gearbeitet, Portugal

*26/01 - 10/03/2006:* „Les enfants du sabbat 7“ Ausstellung an den Creux de l’enfer, Thiers

*09 - 14/05/2005:* „Paris<=>Lyon“ à l’ENBA, Lyon

*18 - 22/04/2005:* „Paris<=>Lyon“ à l’ENSBA, Paris

*27/11 - 9/12/2004:* „Here we are, where?“, à la Slodownia gallerie, Poznan, Pologne

*12 - 23/05/2003:* „Elsewhere II exhibition“, Concordia University, Montréal, Canada

*30/03 - 4/05/2003:* „Promo 4.2“ Ausstellung in der technologischen Kunstgesellschaft, Montreal

*15/03/2003:* „Stand coffin TB“, l’Agorafestif. Montréal

*29/03/2002:* Festliche Ausstellung und Blutsammlung mit dem EFS am ENBA Lyon

*01/03/2003:* Munich, Space for Contemporary Art, Lothringer Str. 13 81667 München / Projektion des urkundlichen Videos „Um zu lachen“

*23/04 - 19/05/2002:* „Spacing the Line“, Performativität und Übergangszonen Galerie der Hochschule für Grafik und Buchkunst Leipzig

*2002 - 2003:* Austausch an Concordia University Montreal, Kanada

*19/12/1999 - 04/01/2000:* Ausstellung in der Galerie „Ball“ am ENBA Lyon

*1999- 2005:* Studien an den Künsten von Lyon

*1980 - 2002:* Landwirtschaftlicher Arbeiter

Deutsche Version



# GESCHICHTE

*29/05/2005:* Scheitern der französischen Verfassung

*2004:* Wiederwahl von Goerge W. Bush und von Wladimir Putin

*2003- ?:* Bürgerkrieg im Irak

*2003:* „Präventivkrieg“, die EU-Koalition spricht sich gegen den Irakkrieg aus

*2001:* Attentat des 11 September, Kampfansage gegen den internationalen Terrorismus

*2000:* Endzeitsstimmung zum Jahrtausendwechsel, Höhepunkt des Internetbooms

*03/12/1999:* Scheitern des Abkommens der Weltwirtschaftskonferenz in Seattle

*1994 -1995:* Genozid in Ruanda und in Srebenica

*1991:* Golfkrieg, Beginn des Krieges in Ex-Jugoslawien

*31/01/1990:* Das erste Mc Donalds eröffnet in Moskau

*1989:* Zusammenbruch des kommunistischen Regimes durch den Berliner Mauerfall

*1985:* Us-amerikanisch-sowjetischenVerhandlungen zum Problem der Langstreckenraketen und Vernichtungswaffen in Genf

*1983:* HIV-Virus, der die Kranheit Aids verursacht, wird entdeckt

*1980:* Irak/Irankrieg; Mauritanien schafft die Sklaverei ab

Deutsche Version

# KÜNSTE

*2006:* Karrierenende des Fussballsspielers Zinedine Zidane, ausgelöst durch einen Kopfhieb bei der Fussball Weltmeisterschaft

*2004:* Erstmalig werden roter Blutkörperchen in einer großen Menge hergestellt

*2002:* „DIY“ Joe Scanlan, IAC, Villeurbanne, Frankreich.

*2002:* Joseph Stiglitz, ehemaliges Mitglied der Weltbank veröffentlicht „Die zerstörte Illusion“, indem er sich kritisch gegenüber dem Internationalen Währungsfont äußert

*2000:* „Cloaca“ (Kloake), eine Installation von dem Künstler Wim Delvoye (2000), der die Funktionen des menschlichen Verdauungstraktes darstellt. (Lyon 2003)

*1999:* „Projekt Anlee / No Ghost Just A Shell“ Pierre Huyghe und Philippe Parreno (Mamco, Genêve, 2001)

*1998:* „Marguerite“, erste geklonte Kuh von dem französischen Institut landwirtschaftliche Forschung

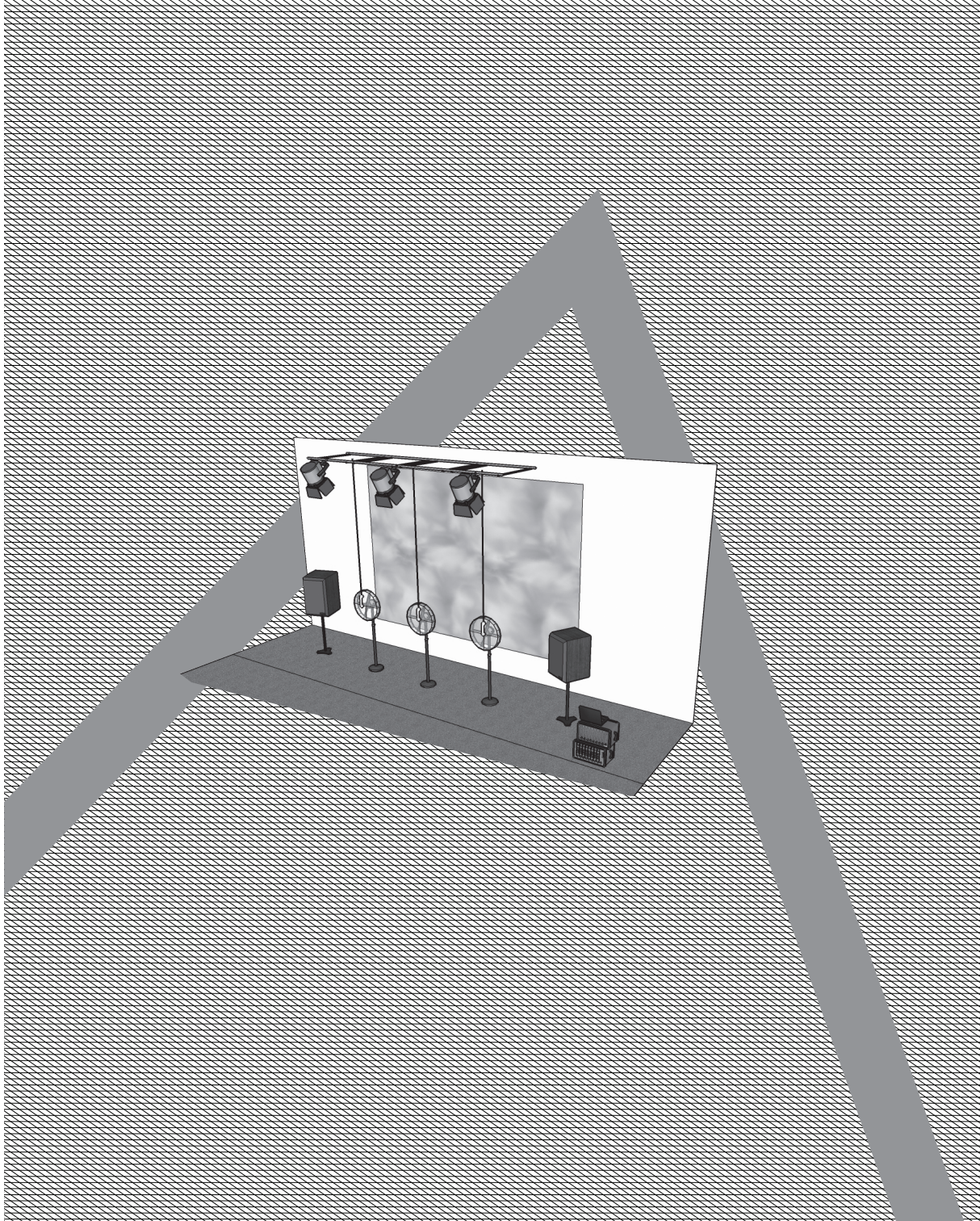
*1995:* Erscheinen der etoy.corporation (etoy.com)

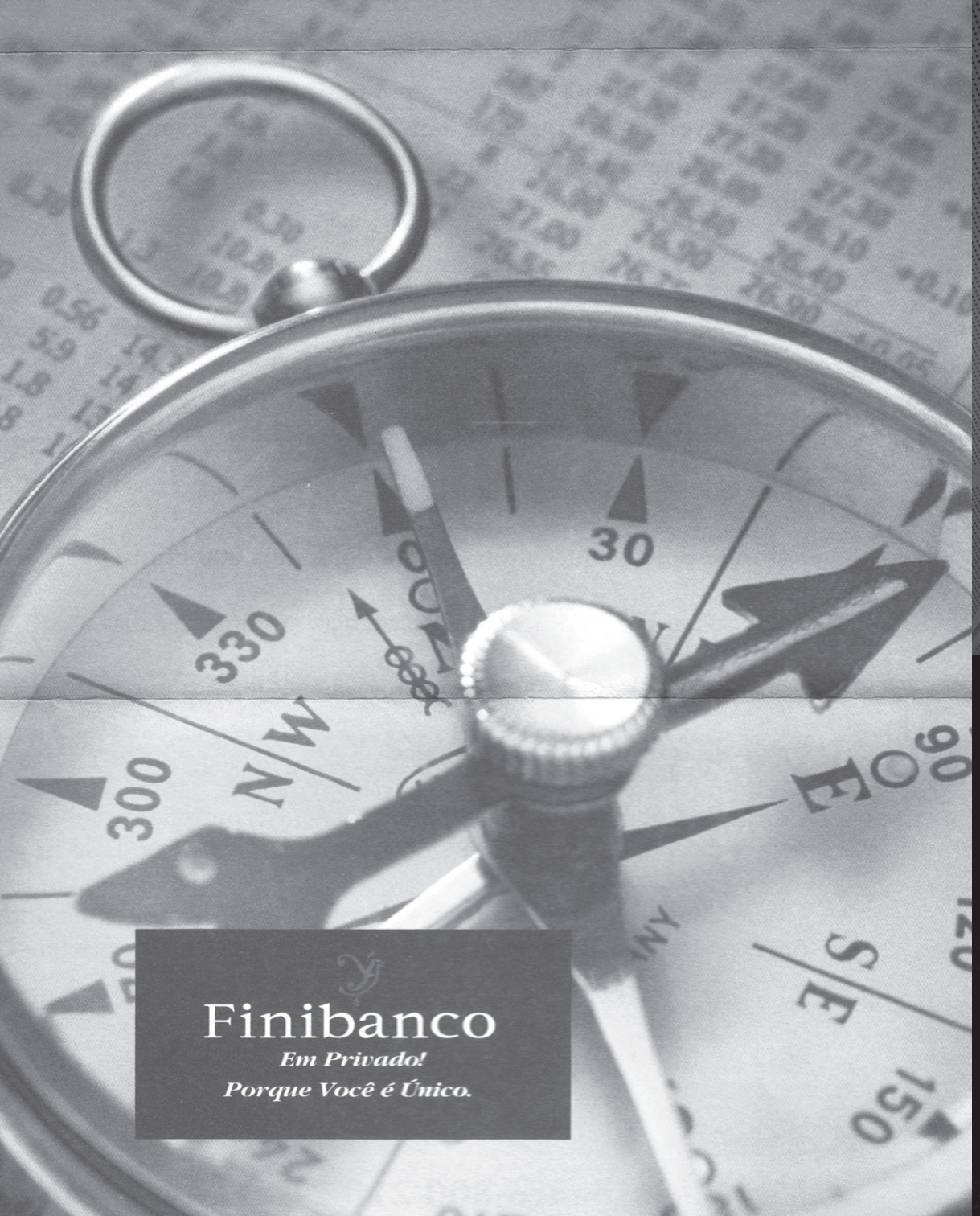
*1989:* Tim Berners-Lee definiert das World Wide Web

*07/03/1985:* Erscheinen des Liedes „We Are the World“ von Michael Jackson und Lionel Richie, Benefizveranstaltungen zu Gunsten äthiopischer Frauen

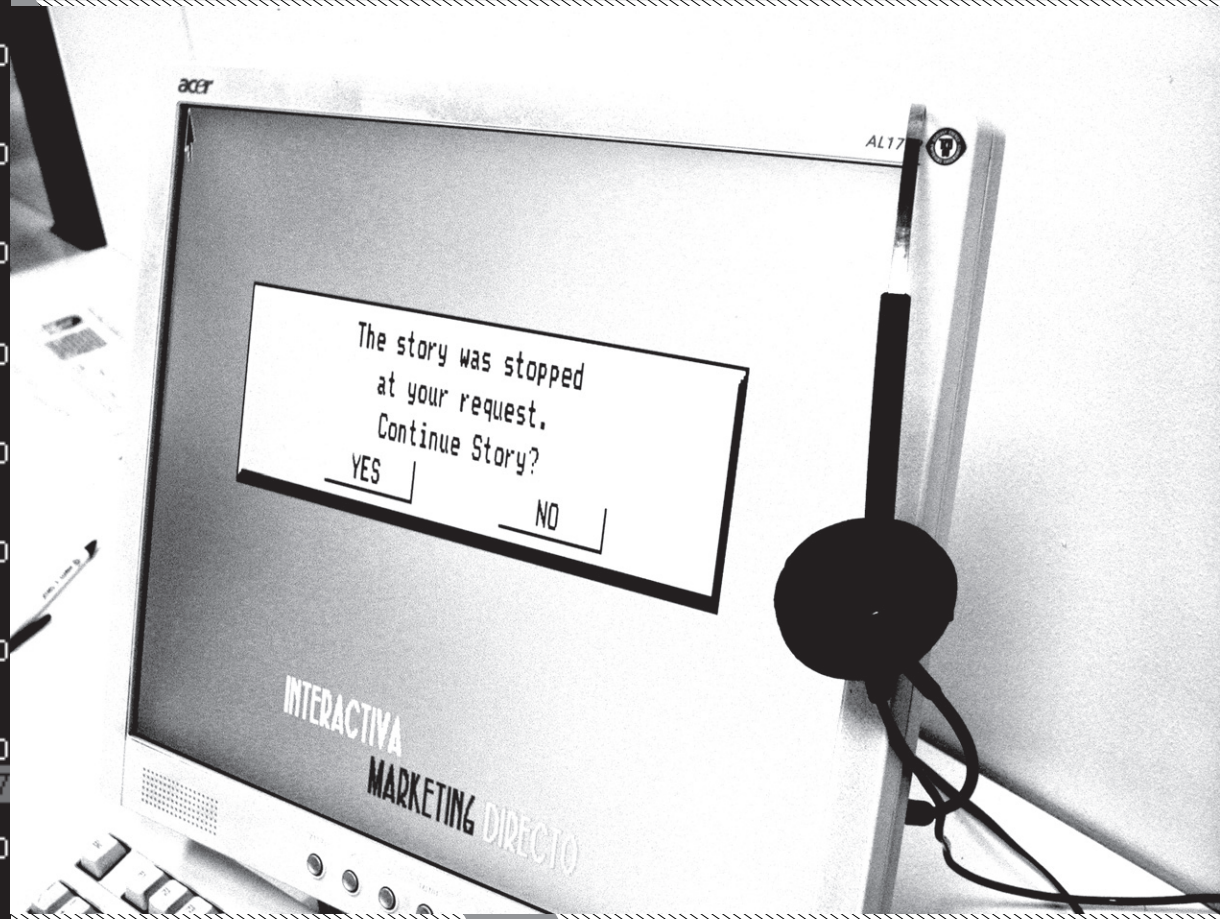
*1980:* Gilles Deleuze, Félix Guattari: „Mille plateaux. Capitalisme et schizophrénie“

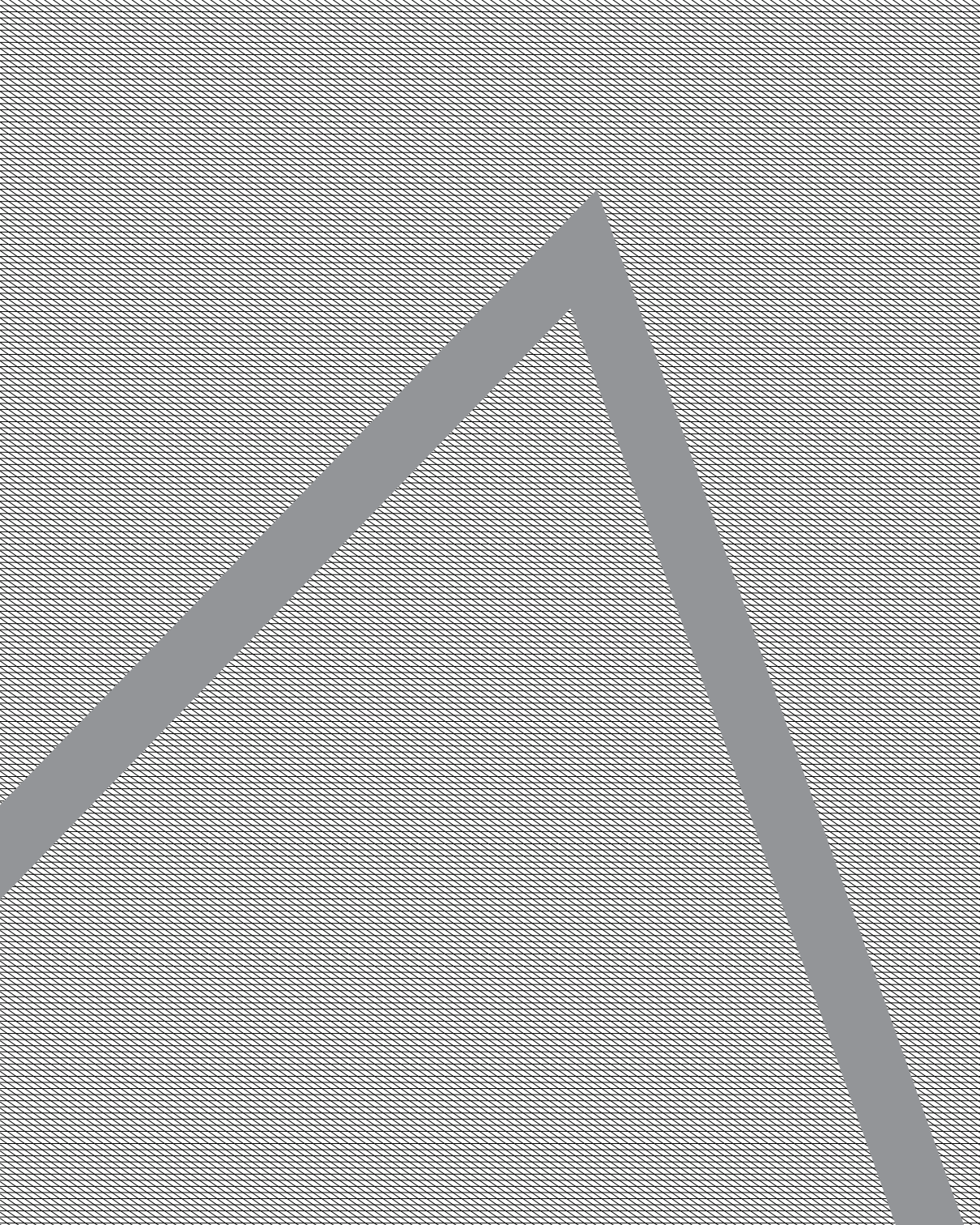
↘ Deutsche Version




Finibanco
Em Privado!
Porque Você é Único.

POSTAIS
com Açúcar
Cafe




http://mondepotentiel.free.fr