

# Sumário

1. “QUEM NÃO ESCREVE BEM... PERDE O TREM!” .....	10
A história do gerente apressado.....	11
2. SEGREDOS DA COMUNICAÇÃO ESCRITA.....	22
O que é escrever bem? .....	23
Três tropeços e três segredos.....	24
Primeiro tropeço: e-mail errado → resposta errada.....	24
Primeiro segredo: mensagem correta → resposta correta .....	25
Segundo tropeço: uma ideia clara e brilhante, mas... só na cabeça do autor! .....	28
Segundo segredo: escrever bem = comunicar bem = tornar comum.....	30
Terceiro tropeço: “Com vinagre não se apanham moscas!” .....	33
Terceiro segredo: escrever bem = persuadir.....	34
O tripé da comunicação escrita .....	34
Como segurar o tripé? .....	35

### 3. ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DA COMUNICAÇÃO ..... 38

Para começar... uma estrutura de três peças.....	39
Remetente e destinatário: vistam a camisa, por favor!.....	40
Aviso importante!.....	42
Não basta ser uma boa ideia... tem de ser uma boa mensagem!.....	42
Como pegar a ideia.....	43
A mensagem é feita de signos.....	45
Resumo.....	46
Tornar comum.....	48
O código: uma quarta peça meio escondida.....	48
Sem código... não há signo!.....	49
Codificação e descodificação.....	50
Descodificação, a meta!.....	51
O domínio do código.....	52
O código fechado.....	54
O código aberto.....	55
Código aberto ou código fechado?.....	56
Outro aviso importante!.....	58
Um lembrete final.....	60
Todos nós carregamos uma bagagem... cultural: o repertório.....	61
O que há dentro da bagagem ou... do repertório?.....	62
Uma pergunta-chave: qual é o repertório do destinatário?.....	65
Cuidado com estereótipos!.....	66
Repertório: mais uma condição necessária.....	68
Sem veículo... a mensagem não chegará ao destinatário.....	70
Utilização dos vários tipos de veículos.....	70
A mensagem certa no veículo certo e... cuidado com o e-mail!.....	71
Aviso importante!.....	76
Veículo: mais uma condição para descodificar e mais uma peça da comunicação.....	77
Condições necessárias, mas ainda não suficientes!.....	78

<b>4. GANCHOS PARA AGARRAR O LEITOR!</b> .....	<b>80</b>
É preciso “pescar” o leitor!.....	81
Primeiro gancho: “esfriar” a mensagem.....	81
O caso da campanha de prevenção de acidentes na Trôbada S.A.....	82
McLuhan: o pai do “gancho frio”.....	85
Uma boa estratégia: “ganhar” o leitor com o gancho frio.....	86
Segundo gancho:	
a imagem... que pode valer mais que mil palavras!.....	87
Gráfico salva vida de gerente!.....	87
Não adianta falar ou escrever muito... é preciso mostrar.....	91
Iconicidade x linearidade.....	95
O caso das copiadoras ou... a vitória do gerente apressado!.....	96
A mensagem escrita pode ter uma dose de iconicidade!.....	99
Primeira técnica: concisão e economia.....	100
Segunda técnica: planejamento coerente e objetivo à vista.....	103
Terceira técnica: disposição visual ou... leiaute.....	106
Terceiro gancho: comova e assuste o leitor!.....	106
Emoção e poesia: um bom tempero.....	107
Pregue um susto no leitor!.....	108
<b>5. RECEITA PARA A EFICÁCIA     DA COMUNICAÇÃO ESCRITA</b> .....	<b>114</b>
<b>6. VOCABULÁRIO CRÍTICO</b> .....	<b>120</b>
<b>BIBLIOGRAFIA COMENTADA</b> .....	<b>125</b>
<b>O AUTOR</b> .....	<b>127</b>