



Foco no cliente, a essência da qualidade

Luciano Raizer Moura

Parece incrível, mas boa parte das empresas não conhece seus clientes. Isso mesmo, apesar de atendê-los, vender seus produtos ou prestar seus serviços e deles obter receita, as empresas não os conhece como deveria. Quando se organiza um Sistema de Qualidade de acordo com a norma ISO 9001 ou Prodfor, existe um requisito a ser atendido, relacionado ao foco no cliente que é "... a alta direção deve assegurar que os requisitos dos clientes são determinados e atendidos com o propósito de aumentar sua satisfação". Nada mais óbvio e tão pouco praticado. Os clientes são, para muitas empresas, apenas o "cadastro", o "pedido" ou aquele chato que reclama e não o foco de sua atenção. Deveria ser na verdade o centro das atenções, mas não recebem o devido cuidado.

Quando se pergunta aos gestores de uma empresa quem são os clientes as respostas são genéricas e triviais, do tipo "aqueles que consomem nossos produtos". O termo foco significa "ponto de convergência, centro". Isso quer dizer precisão, concentração e definição. Para satisfazer os clientes, que é o princípio de Qualidade, é necessário antes conhecê-los, saber o que querem o que precisam. Focalizar clientes significa "mirar" no alvo e se preparar para atendê-los. Não se consegue atender a todos da mesma forma. Outro dia fui a um restaurante para executivos que servia no sistema "à la carte". Perguntei ao dono se ele não se renderia ao "self service" para aumentar o seu volume de vendas e ganhar mais. A resposta foi precisa: "Existem pessoas que são refinadas, que não querem filas, que apreciam uma comida bem feita, não têm pressa de degustá-la porque estão fazendo negócios e estão dispostas a pagar por isso". Prestaram atenção no final da frase? A empresa que se preparou para atendê-los, focaliza executivos com

bom poder aquisitivo e que apreciam a boa mesa enquanto fazem negócios. Mesmo sem o volume do "self service" tem margem atrativa no foco de mercado escolhido.

Focalizar cliente significa analisar o mercado de atuação da empresa e identificar os seus perfis, suas expectativas e necessidades. Significa entender que existem níveis de clientes diferentes e que deve ser definido qual deles é o interesse de empresa e se preparar para atendê-los. O ciclo de atendimento ao cliente se completa quando: estudamos o mercado e definimos qual a parcela que nos interessa (foco), identificamos como querem ser atendidos (requisitos), nos preparamos para atendê-los (organização), informamos que queremos atendê-los (comunicação), atendemos conforme requisitos definidos (qualidade) e acompanhamos se foram bem atendidos (satisfação).

A norma ISO 9001 tem uma relação direta com atendimento ao cliente. Veja os seus itens específicos sobre esse tema:

5.2 – Foco no Cliente – definir quais os clientes e como identificar seus requisitos

7.2 – Processos relacionados ao cliente – quais são as atividades relacionadas os clientes, como vendas, entregas, e organizá-las.

7.2.3 – Comunicação com o cliente – são os canais de comunicação com os clientes para informar sobre os produtos, tratar reclamações, etc.

7.2.4 – Propriedade do Cliente – como lidar com a propriedade do cliente quando for cedido algum material ou equipamento para atuação da empresa.

8.2.1 – Satisfação do Cliente – medição se o cliente foi bem atendido e se está satisfeito com a empresa.

Qualidade, no seu propósito maior, significa atender os clientes. Quando organizamos um Sistema da Qualidade buscamos a certificação que é para atender os clientes. Quando elaboramos procedimentos é para atender o cliente. Quando controlamos os processos e produtos é para atender o cliente. Quando treinamos nossas equipes é para atender o cliente. Tudo é para atender o cliente porque ele é a fonte de receita da empresa. Apenas por isso.

Na relação empresa-cliente existem algumas verdades que precisam ser esclarecidas:

- O cliente que reclama é aquele que quer continuar a fazer negócios com sua empresa.
- Nossos produtos devem atender ao cliente e não a nós. São eles que aprovam os produtos comprando ou não.
- Existem clientes para todo tipo do produto, seja para produtos baratos e de pouca qualidade e também para produtos caros e sofisticados. Não se pode é querer atender aos dois públicos com o mesmo produto.
- A melhor propaganda é um cliente satisfeito. A pior, você sabe, é o cliente insatisfeito.
- É melhor medir a satisfação e saber que tem problemas com os clientes e poder corrigir do que continuar na ilusão de que tudo vai bem enquanto os clientes fogem.
- Vale mais a verdade dita ao cliente para corrigir um erro do que a mentira na esperança de que ele não perceba o erro.
- Os clientes reclamam, mas pagam as contas.

Para conhecer os clientes aposte na realização de pesquisa de mercado, se existirem recursos. Se não houver, use o contato direto para perceber as expectativas e satisfação do seu público. O importante é ter o cliente como prioridade absoluta e se dedicar a atendê-lo, desde que isso faça parte da estratégia de sua empresa e lhe traga o retorno esperado. Lembre-se que atender os propósitos da empresa, além de ser necessário, faz parte dos requisitos da ISO 9001. Se fizer tudo que o cliente quer e a empresa quebrar, não ponha a culpa na Qualidade e sim na estratégia errada. Cliente feliz é sinônimo de empresa lucrativa. Essa é a essência da Qualidade. ■



Luciano Raizer Moura

Doutorando e mestre em Engenharia de Produção pela USP, professor do Centro Tecnológico da Ufes/CSTM, diretor da Raizer Moura Consultoria e coordenador-executivo do Prodfor.



Serviços Industriais, tratamento Anticorrosivo

Matriz: Av. Manguiños, 1100 - Cívil II - Serra - ES

Cep.: 29168-001 - Tel.: +55 (27) 3328-4068

www.siraserv.com.br / e-mail: sirantz@uol.com.br

Filial: Av. Amazonas, 190 - Centro - Itabafá - Mucuri - Bahia

Cep.: 45 930 000 - Telefones: (73) 3292-4905 / (73) 3292-2289

A Sira foi fundada em 1995 no município da Serra-ES. Presta serviços nas áreas de tratamento anticorrosivo, pintura civil, naval, manutenção de telhados e isolamento térmico.

A Sira está preparada para executar serviços em suas instalações no Cívil II - Serra ou nas instalações do cliente.

Possuímos equipamentos portáteis e mão-de-obra especializada para atender em todo estado do Espírito Santo e demais regiões do país.

