

UM “CAUSO” ESTRANHO - A importância do cliente

Não importa quão “louco” você possa achar que algum de nossos clientes possam ser eles podem estar certos. Uma queixa foi recebida pela Divisão Pontiac da General Motors. Veja o que aconteceu: “Esta é a segunda vez que escrevo a vocês e não os culpo por não me responder, porque eu posso parecer louco, mas o fato é que nós temos uma tradição em nossa família de ter sorvetes como sobremesa toda noite após o jantar. Mas o tipo de sorvete varia. Então, toda noite, após termos jantado, toda família vota em um sabor de sorvete e eu me dirijo até a loja para comprá-lo. Recentemente comprei um novo Pontiac e desde então minhas idas a loja têm sido um problema. Veja você, toda vez que eu compro sorvete de baunilha, quando eu volto da loja para minha casa, o carro não funciona.

Se eu levo qualquer outro tipo de sorvete, o carro funciona bem. Eu quero que você saiba que estou sério em relação a esta questão, não importa o que aconteceu com o carro quando eu compro sorvete de baunilha, e eu compro outro sabor?”

O presidente da Pontiac ficou sem entender a carta, mas para chegar ao assunto. Este foi recebido por um homem educado, de bons relacionamentos. Ele não combinou de encontrar o



questão, não importa o que aconteceu com o carro quando eu compro sorvete de baunilha, e eu compro outro sabor?”

Os dois entraram no carro e se dirigiram até a loja de sorvetes. Naquela noite foi escolhido o sorvete de baunilha, certo o bastante de que depois que retornassem ao carro, ele não iria funcionar. O que efetivamente aconteceu. O engenheiro retomou por mais três noites. Na primeira noite, o homem escolheu sabor chocolate. O carro funcionou. Na segunda noite, ele escolheu o morango. O carro funcionou. Na terceira noite, ele pegou baunilha. O carro falhou. O engenheiro sendo um homem lógico, recusou-se em acreditar que o carro daquele homem era alérgico a baunilha!

Pontiac ficou sem entender a carta, mas para chegar ao assunto. Este foi recebido por um homem educado, de bons relacionamentos. Ele não combinou de encontrar o

Ele então combinou de continuar as visitas até que conseguisse resolver o problema. Começou a fazer anotações: anotou todos os tipos de dados, hora do dia, tipo de combustível usado, hora de dirigir, etc. Em pouco tempo, ele tinha uma pista: o homem levava menos tempo para comprar o sorvete de baunilha do que qualquer outro sabor.

Por que? A resposta estava na disposição da loja. Baunilha, sendo o sabor mais popular, estava numa caixa separada na frente da loja para ser pego rapidamente, todos os outros sabores eram mantidos nos fundos da loja, num outro balcão, onde se demorava consideravelmente mais para pegá-los.

Agora, a pergunta para o engenheiro era por que o carro não queria funcionar quando se levava menos tempo. Uma vez identificado o problema – lógico que não era o sorvete de baunilha – o engenheiro veio rapidamente com a resposta: saída do vapor. Estava acontecendo todas as noites, mas o tempo extra para pegar os outros sabores deixavam o motor esfriar o suficiente para funcionar. Quando o homem pegava o sorvete de baunilha o motor ainda estava quente para o vapor ser dissipado.

Moral da história: até os problemas que parecem mais banais, as vezes são válidos... então, nunca devemos pré-julgar, ou dispensar um problema em potencial relatado a nós por um cliente