

## O QUANTO É IMPORTANTE OUVIR O SEU CLIENTE?

GM



LEIA essa história, aconteceu na GM, que deu ouvido a um único cliente.

### O SORVETE DE BAUNILHA E A GM

Olhem como qualquer reclamação de cliente pode levar a uma descoberta totalmente inesperada do seu produto. Parece coisa de louco!

Esta é a moral de uma história que está circulando de boca em boca entre os principais especialistas norte-americanos em atendimento ao cliente.

A história ou "causo", como está sendo batizada aqui no Brasil, começou quando o gerente da divisão de carros da Pontiac, da GM dos EUA, recebeu uma curiosa carta de reclamação de um cliente.



#### Eis o que ele escreveu:

*"Esta é a segunda vez que eu mando uma carta para vocês e não os culpo por não me responder. Eu posso parecer louco, mas o fato é que nós temos uma tradição em nossa família, que é de comer sorvete depois do jantar, Repetimos este hábito todas as noites, variando apenas o tipo do sorvete, e eu encarregado de ir compra-lo. Recentemente comprei um novo Pontiac e, desde então minhas idas à sorveteria se transformaram num problema.*

*Sempre que eu compro sorvete de baunilha, quando volto da loja para casa, o carro não funciona. Se compro qualquer outro tipo de sorvete, o carro funciona normalmente, Os senhores devem achar que eu estou realmente louco, mas não importa o quão tola possa parecer minha reclamação. O fato é que estou muito irritado com meu pontiac."*

A carta gerou tantas piadas do pessoal da GM que o presidente da empresa acabou recebendo uma cópia da reclamação. Ele resolveu levar a sério e mandou um engenheiro conversar com o autor da carta.

O funcionário e o reclamante, um senhor bem-sucedido na vida e dono de vários carros, foram a sorveteria no fatídico Pontiac. O engenheiro sugeriu sabor de baunilha para testar a reclamação e o carro efetivamente não funcionou.

O funcionário da GM voltou nos dias seguintes, a mesma hora, e fez o mesmo trajeto. Mais uma vez, o carro só não pegava na volta, quando o sabor escolhido era baunilha.

O problema acabou virando uma obsessão para o engenheiro, que passou a fazer experiências diárias, anotando todos os detalhes possíveis e, depois de duas semanas, chegou a primeira grande descoberta. Quando escolhia baunilha, o comprador gastava menos tempo, porque este tipo de sorvete estava bem na frete. Examinando o carro, o engenheiro fez nova descoberta: como o tempo de compra era muito mais reduzido no caso da baunilha, em comparação ao tempo dos outros sabores, o motor não chegava a esfriar.

Com isso, os vapores de combustível não se dissipavam, impedindo que a nova partida fosse instantânea. A partir deste episódio, a Pontiac mudou o sistema de alimentação de combustível e introduziu a alteração em todos os modelos a partir desta linha.

Mais que isso, o autor da reclamação ganhou um carro novo, além da reforma do que não pegava com sorvete de baunilha. A GM distribuiu também um memorando interno, exigindo que seus funcionários levem a sério até reclamações mais estapafúrdias, porque pode ser que uma grande inovação por de traz de um sorvete de baunilha diz a carta da GM.

Isso serve para as empresas nacionais que não tem o costume de dar atenção a seus clientes, tratando-os até mal. Com certeza esse consumidor americano comprará outro Pontiac, porque qualidade não esta dentro da empresa, esta também no atendimento que despendemos aos nosso clientes.

**Tempos Loucos exigem empresas Malucas**