

O QUANTO É IMPORTANTE OUVIR O SEU CLIENTE?



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