



PALAVRA DO CONSULTOR
NEW VALUE – NOVO VALOR
NV CONSULTORIA E TREINAMENTOS
EM SISTEMAS DA QUALIDADE

A gerando valor à sua empresa

Ano 2006 – Edição 11

Santo André, março.

A prática da proatividade no serviço ao cliente.

Em leituras cotidianas, interessei-me sobre a proatividade nas relações organizacionais. Isto foi se fortalecendo em minhas experiências enquanto cliente, quanto a carência de atendimento personalizado, desprendido de ações puramente mecânicas, com humanização natural, profissional e espontânea.

Então o que seria proatividade?

No dicionário “pró” significa a favor, em defesa, conveniência, proveito, vantagem; sobre atividade encontramos sinônimos de “qualidade de ativo, vivacidade e energia na ação, ocupação a que se dedica uma pessoa”. Compondo estas duas palavras e seus significados, podemos construir seu composto sinônimo como:

1. Atos com qualidade a favor de algo ou alguém.
2. Ação desenvolvida com vivacidade e energia humana em defesa de alguém.
3. Ocupação dedicada a conveniência, proveito e vantagem de alguém.

Em um de nossos seminários encontramos um exemplo de um entregador de pizza: ao entregar a encomenda solicitada pelo cliente, foi surpreendido com a insatisfação do mesmo por não ter apresentado, junto a pizza, um refrigerante conforme pedido feito por telefone. Imediatamente, sem que o cliente esperasse, ele compra o refrigerante no estabelecimento mais próximo e retorna ao cliente para corrigir esta insatisfação. Não sei como teria sido o desfecho desse colaborador da pizzaria em sua organização, mas o importante é que ele reconheceu a reclamação do cliente e providenciou com rapidez uma ação corretiva sobre o ocorrido, como forma de superar a expectativa e conquistar o cliente mais uma vez.

Podemos considerar esse profissional como uma pessoa proativa, que, talvez sem nem conhecer essa qualidade humana em “moda”, pratica atos a favor de seu cliente, com vivacidade e energia humana, procurando dedicar e oferecer vantagens ao seu cliente. Este sim é uma pessoa que cumpre a missão de sua profissão, independente de tê-la previamente definida e estabelecida a nível organizacional.

Quando citamos, anteriormente, que a proatividade “está em moda”, bem como o servir com qualidade e outros tópicos abordados no momento, termos voltados para a qualidade em uso na atualidade, não estamos querendo dizer que será algo passageiro, afinal trabalhamos e acreditamos nisso; muito pelo contrário, quem não embarcar nessa nova concepção de serviço ao cliente poderá desaparecer do mercado onde atua, mas por termos no passado exemplo de “profissionais” que já atuavam com visão futurista e inovadora. Profissionais estes considerados como exemplo de colaborador

proativo.

Necessitando de informações sobre a chegada de um voo em uma das capitais brasileiras e após tentar a internet sem sucesso, telefonei para a INFRAERO local. Após expressar minha necessidade, fui surpreendida pelo atendente de que ele não poderia informar sobre voos de companhia aérea e que o mesmo só poderia ser feito diretamente e por meio da mesma. Antes que ele desligasse o telefone, proativamente perguntei se não poderia transferir para a respectiva cia aérea. Ligação transferida e sem sucesso, pois não havia ninguém naquele horário par atender ao telefone.

Segunda tentativa pela INFRAERO, o mesmo atendente fala comigo e então exercito minha característica de **cliente proativa**. Fui orientando o mesmo, passo a passo, como me auxiliar naquele momento. Todos sabem que no aeroporto tem um monitor ou painel com previsão de horários e outras informações importantes, então pedi que ele me informasse o que estava escrito no painel de informações do aeroporto. Desta forma consegui receber alguma posição do voo que eu esperava chegar. Como boa cliente e profissional da área da qualidade, sugeri ao atendente que repensasse seu atendimento; que, da próxima vez, encontrasse alternativas diferentes para ajudar pessoas que lhe solicitassem informações.

Os exemplos são infinitos, costumo dizer que são importantes para nós da área da qualidade porque comprovam o quanto temos por fazer em nosso país.

Diante de tantas limitações dos profissionais em atender/ compreender seus clientes seres humanos, indagamos: a quem cabe a prática da proatividade? Ao fornecedor ou ao cliente? Será que temos ciência sobre nossa missão quanto à responsabilidade social durante o fazer profissional a que nos propomos?

A NV Consultoria acredita nas ações proativas e é desta maneira que ela procura desenvolver seu trabalho cumprindo sua missão de "*ser uma alavanca na formação e consolidação da 'Gestão da Qualidade', junto às organizações clientes, por meio de parceria que vise excelência nos serviços oferecidos*".

Gilka Celita Mendes

Assessora/ Consultora NV

INDICAMOS:

SEMINÁRIO "Desenvolvendo as Competências para a Melhoria Contínua"

- OBJETIVO: *Ampliar a visão do grupo quanto ao seu compromisso em cumprir a missão da organização no serviço ao cliente, na aplicação de valores organizacionais e no desenvolvimento das competências necessárias para a melhoria no desempenho de suas funções*

Princípio da Qualidade: Envolvimento das Pessoas e Melhoria Contínua.

FALE CONOSCO: nvconsultsq@terra.com.br