



O Serviço está em todo lugar!

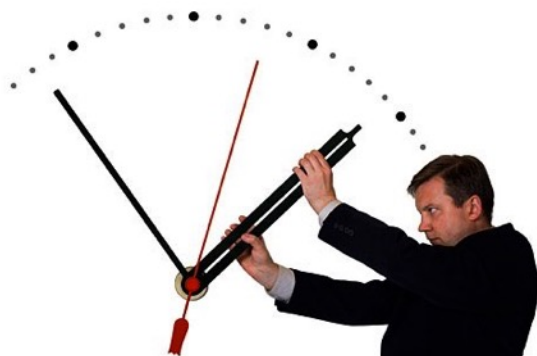
As vezes a gente fica com uma pontinha de inveja do trabalho dele, porque pensando bem, ele é uma pequena personalidade, usa uniforme e tem gravata.

Por Antonio Augusto Simão Neto
Gestor de Serviços

Pensando na empresa inteira, em cada um que representa o seu quadrado e é um conector na grande teia que trabalha com um único, nobre e grande objetivo: atender bem o cliente.

É verdade! O serviço está em todo lugar! Ele é invisível, sem cor, sem cheiro, não ocupa espaço, não é colocado em sacolas, mas fica perambulando por toda empresa. Quando o funcionário Sr. Joaquim, aquele que trabalha lá na portaria, dá uma informação, tira uma dúvida ou pede por infinitas vezes o número da carteira de identidade dos visitantes, ele está praticando serviço. Por mais que o trabalho do Sr. Joaquim seja uma rotina ou não exija nenhum curso de MBA, se ele não fizer bem feito, vai arranhar a imagem da companhia. Ali ele precisa saber identificar se o visitante está mal intencionado, precisa gerenciar fila, saber digitar alguns dados no computador, capturar fotos bem e mal humoradas, receber, registrar e entregar correspondências e encomendas de toda ordem, falar com fornecedores e office-boys agitados, pilotar a catraca quando dá problema e ainda por cima ser simpático. Ah, estamos esquecendo que ele ainda tem que saber, e de cabeça, o nome de praticamente todos que trabalham no prédio, dos nobres aos plebeus.

As vezes a gente fica com uma pontinha de inveja do trabalho dele, porque pensando bem, ele é uma pequena personalidade, usa uniforme e tem gravata. O Sr. Joaquim da portaria é um só um exemplozinho! A gente poderia falar do Sr. Tião da Garagem, da Beatriz da Recepção, da Beth do Call Center, do Zé Carlos da Expedição, do Josemar da Assistência Técnica, do Alfredo da TI, da Joana Dark do Fiscal, do Zito da Contabilidade, da Karol do Marketing, do Manoel da Importação, da Sueli da Fábrica, da Bernadete do Produto, do Bento da Cobrança, do Zeca do Comercial e vai por aí.



O que é mais fácil acontecer no mundo real são as falhas de conexão dos serviços. E as falhas acontecem normalmente por dois motivos: erros de processos e pessoas despreparadas para servir.



E sabe o que diferencia essas empresas vitoriosas em serviços das empresas medíocres? Apenas uma única palavra: LIDERANÇA!

Pensando na empresa inteira, em cada um que representa o seu quadrado e é um conector na grande teia que trabalha com um único, nobre e grande objetivo: atender bem o cliente.

Outro dia vi escrito no boné de um amigo nosso, que atualiza seu perfil do WZ pelo menos umas cinco vezes por semana, uma frase em inglês que dizia assim: “*Eu acredito em milagres*”.

Pois é, pensando bem, fazer com que toda essa gente, de cada setor, faça bem feito o seu trabalho, sem fazer hora extra, rodando tudo certinho, deixando o cliente feliz, cumprindo as metas e ainda gerando lucro no final do ano, é quase um milagre mesmo!

Mas como é que isso acontece? Como essas conexões de serviços se encaixam e lá na frente o produto é lançado, chega na loja e depois o consumidor vai lá, todo consciente, e compra da gente?

Como uma empresa não sobrevive só de um conjunto de boas intenções ou mesmo de ideias no mundo aéreo, o grande resultado de fato só acontece quando todas essas conexões de serviços se encaixam e falam uma língua só. Já imaginou se o Zé Carlos da Expedição deixar de lado a entrega porque não tava tão a fim de trabalhar na segunda feira? A Sueli e sua equipe de fábrica não produzir? A Joana não emitir a tão esperada nota fiscal? E o Sr. Joaquim? Imagine ele maltratando um cliente na portaria!

O que é mais fácil acontecer no mundo real são as falhas de conexão dos serviços. E as falhas acontecem normalmente por dois motivos: erros de processos e pessoas despreparadas para servir. Esses dois pesadelos permeiam os departamentos da maioria das empresas e ai surgem os pedágios, os retrabalhos, as reclamações crônicas dos clientes, a desmotivação das equipes, os atrasos e os prejuízos. Pense em marcas esfoladas, machucadas e que recebem um olhar de desconfiança do mercado ! Ninguém busca isso, mas é fácil cair nas armadilhas dos maus serviços.

A boa notícia é que no campo de serviços milagres existem, pois temos muitos bons exemplos de serviços impecáveis, empresas que defendem a cultura do serviço, cujo resultado impulsiona o crescimento, mais lucros, mais clientes, mais talentos nas equipes, mais sucesso.

E sabe o que diferencia essas empresas vitoriosas em serviços das empresas medíocres? Apenas uma única palavra: LIDERANÇA!

Liderar serviços é, definitivamente, um desafio que exige paixão, desejo profundo de servir o cliente, quebra de regras obsoletas, ser absolutamente insistente com novos processos, ser obcecado por senso de urgência e um maluco pescador de gente que gosta de servir.

E é isso que me faz vir trabalhar todos os dias !!
Até a próxima!

Antônio Augusto Simão Neto é Gerente Nacional de Serviços da Seculus da Amazônia S.A

*Comentários, sugestões, escreva para: antonio.augusto@seculus.com.br
Julho de 2015*