Artigo da semana Tempo de leitura: 10 minutos

22/08/2016

A IMPORTÂNCIA DO APRENDIZADO EM SERVIÇOS

Antônio Augusto Simão Neto

É absolutamente normal que algumas pessoas tenham mais apetite por conhecimento. E outras nem tanto. Quanto criança eu já era louco por aprendizagem. E o mais interessante é que tínhamos um mundo totalmente analógico, de papel, de livros, de caderno, de lápis e borracha. Muitas vezes eu ia à biblioteca pública fazer pesquisa, mas cumpria aquele ritual de forma muito robótica, porque não tinha um gosto verdadeiro por aprender. Fazia a transcrição de páginas e páginas de livros, sem uma ideia mais clara sobre o valor daqueles conteúdos na minha vida. O importante era fazer volume para cumprir com a obrigação do dever de casa. Até que um dia me veio um *insight*! Aprendi que mais acesso à informação me daria algumas vantagens na carreira de estudante em escola pública. Eu poderia estar à frente em algumas matérias e inclusive ajudar meus colegas. Mas, desde que eu compreendesse exatamente o que estava consumindo.

Fiz um longo curso de datilografia aos onze anos de idade e já me sentia importante com um título de datilógrafo, ganhando uma Olivetti portátil. Hoje, a gente percebe que o verbo to type está enferrujado, ocioso. Os meninos já nascem conhecendo muito bem o teclado e ainda nos humilham economizando oito dedos com uma rápida digitação. Mas por que falar aqui da habilidade em datilografar? Porque isso pra mim no idos de 1979 era valor. Eu já podia escrever cartas mais bonitas e passar mais credibilidade. E a minha letra de menino não era lá essas coisas.



Eu sempre queria mais! Sabia que existia muito mais vida e novidades além das divisas da minha pequena cidade. Não sei como, mas descobri que em Brasília existiam diversas Embaixadas, de países que eu ouvia falar e admirava. E eu podia escrever para essas embaixadas falando da minha saga por busca de conhecimento. Que era um menino bonzinho e queria aprender geografia, economia, cultura, conhecer imagens diferentes, ganhar selos e adesivos. E um dia, sozinho, fui parar na companhia telefônica local. Cheguei no balcão e pedi o catálogo de Brasília.

A funcionária, atenciosa, me perguntou se eu queira fazer uma ligação e tentou me instruir para usar uma das cabines. Eu argumentei que precisava copiar uns endereços, estava fazendo um trabalho escolar e queria ter acesso ao catálogo telefônico da Capital do Brasil. Depois de alguns minutos, ela veio com um livrão que era mais grosso que um queijo. Fui autorizado a ficar lá numa mesinha por umas longas horas copiando todos os endereços num caderno. Voltei para casa feliz, mas demorei pelo menos uma semana para ajeitar uma carta. Datilografei o mesmo texto pelo menos umas cinquenta de vezes, assinei, comprei envelopes, enderecei todos usando a própria Olivetti e um dia, a noite, defendi uma verba de Correios com o meu pai. Foi impressionante! Por um bom tempo eu me senti como o sujeito mais importante da rua, aliás, um pirralho de onze anos de idade, que recebia cartas dos adidos culturais, envelopes fartos de revistas, folders, cartões e livros. Adorava aquilo tudo e me sentia muito bem com aqueles materiais, muitos chegando na língua pátria, mas exclusivos e legais. Até hoje, revoltado, eu aguardo o envelope dos EUA, que não me deram nenhuma bola. Até a Tchecoslováquia e União Soviética, na época, me atenderam muito bem, com um primoroso material. Coincidência ou não, de lá pra cá o meu conhecimento em geografia deu uma boa melhorada.

Aos quinze anos eu comecei a procurar por cursos, esses de curta duração. Já morava em outra cidade, longe dos meus pais. Era muito difícil chegar um curso na minha cidade. E eu acompanhava tudo. Cheguei a fazer quase todos os cursos por correspondência do Senac, daqueles tipo Português I, Português II, III e IV. Marketing I, II, III ... Legislação Trabalhista I e II .. e por aí vai.

Um dia descobri que estavam abertas inscrições grátis para um curso chamado Seminário sobre o Estatuto dos Funcionários Públicos. Eu não sabia o que significava isso, mas fui lá e fiz, com muito bom aproveitamento. O professor era um advogado jurista e deve ter questionado por muito tempo o que fazia um menino naquela sala. Cheguei a me inscrever também, e dessa vez pagando, num curso sobre Secretariado Executivo. O nome executivo me chamou a atenção, mas no primeiro dia vi que era um curso para secretárias e só tinha eu de homem. Para não perder o pagamento, participei de forma assídua e também tive um bom aproveitamento, com direito ao bônus das boas companhias.

Hoje o problema é exatamente o oposto: o excesso de informação à nossa disposição! Informação que multiplica minuto a minuto no mundo da web e que muitas vezes gera uma verdadeira overdose intelectual. A corrida frenética pela conquista de alguma coisa retrata a nossa incapacidade de processar tanta informação, seja pela falta de tempo, falta de interesse, falta de disciplina ou prioridade.





Agora vejamos o mundo da gestão de serviços. Ao mesmo tempo que é uma disciplina da grande árvore do marketing, se confunde com atendimento ao cliente. Aliás, para muitos, gestão de serviços se resume em atender bem o cliente. Se pensarmos que o processo fim é satisfazer o cliente dentro da sua mais simples ou complexa necessidade, o conceito está correto. Por outro lado, a gestão de serviços vai além. Sistemicamente, consegue integrar cadeias de valor, desenhar processos que se conectam com o cliente e ao mesmo tempo ser estratégico, transformando as pessoas, engajando equipes em busca de altos padrões. Pode jogar uma empresa inteira no fundo do poço. Ou, pode tirar um empresa ou setor inteiro do fundo do poço. Tudo vai depender do tom da liderança que está à frente de uma operação de serviço.

Mas como você pode melhorar seu conhecimento e sua performance em Gestão de Serviços? Você busca algum aprendizado sobre serviço? Você vai além de apenas tentar atender melhor o seu cliente? Você tem algum propósito de serviço para suas equipes?

Aqui vão algumas dicas para que você se conecte mais com o mundo dos serviços.

- a) Encare o seu negócio como um centro provedor de serviços. Entenda que mesmo que você venda um produto físico, precisará envolver nele algum serviço. E é isso que dá vida ao produto e permite a geração de boas ou más experiências. A escolha é sua;
- b) Associe *cases* de boas ou péssimas práticas de serviços ao seu negócio. Faça benchmark e imagine-se no contexto;







c) — Aprenda algumas nomenclaturas voltadas a gestão de serviços e comece a usar com suas equipes no dia a dia das reuniões e treinamentos. Jornada do cliente, backoffice, frontoffice, custumer success, custumer experience, trade-off, momentos da verdade, atributos de valor, pacote de valor, design de serviços, recuperação de clientes, pesquisa de satisfação, clientes detratores, clientes promotores, retenção de clientes, fidelização de clientes, relacionamento com o cliente, experiência do cliente, ciclo de serviço etc., são alguns exemplos;

d) – Conheça a jornada do seu cliente dentro do seu negócio. Desenhe essa jornada e marque nela quais são os momentos da verdade mais críticos. É aí que você pode ganhar ou perder o jogo em serviços;

- e) Se você quer ser uma empresa orientada para mercado, o serviço pode ser fundamental para essa conexão. Com a cultura da gestão de serviço você pagará muito menos pedágios para se orientar ao cliente;
- f) Leia sobre serviços. Passe pelas literaturas de Marketing de Serviços e Gestão de Serviços. São livros densos. Podem até parecer acadêmicos, mas ensinam a base que envolve todos os conceitos de serviços. Passe pelos livros de cases, a exemplo da Disney e Amazon. Leia sobre cultura, a exemplo da Zappos, com o título Satisfação Garantida. E não esqueça do Francis Frei, com sua magnifica obra Feitas para Servir.

A boa notícia é que hoje você não precisa mais recorrer à Enciclopédia Britânica para aprender sobre Gestão de Serviços. Tão pouco enviar um monte de cartas às Embaixadas.

Aproveite a abundância de informações à sua disposição. Filtre, estude, entenda e aplique no seu negócio.

Faça seu comentário, mandando uma mensagem pra nós! Se acredita que esse texto pode ajudar alguém, compartilhe!

Para falar com o Antônio Augusto é simples!
Use os e-mails antonio.augusto@seculus.com.br ou aasimaoneto@gmail.com ou pelo WZ 31.9 9345.0760
E fique ligado, pois em breve teremos um novo artigo!