

Motivação & Sucesso



Qualidade concreta

Luiz Marins

Claus Möller é um psicólogo e economista dinamarquês que trabalha como consultor de gestão e é celebrado no mundo todo por suas contribuições para processos de qualidade industrial. Ele foi indicado como um dos maiores gurus da qualidade em todo o mundo pela Câmara de Indústria e Comércio do Reino Unido.

Eu tive a oportunidade de fazer alguns cursos com ele e sempre fique muito impressionado com sua visão de qualidade - simples e eficaz - com resultados muito positivos nas empresas.

Num dos cursos que fiz, ele fez questão de repetir muitas vezes,

que **"QUALIDADE É AQUILO QUE O CLIENTE SENTE"** e não o que a empresa acredita ser.

O que ele quer dizer é que pouco adianta uma empresa ter dezenas de certificações, normas, procedimentos, processos sofisticados para garantir a qualidade de seus produtos e serviços, se o cliente não **SENTIR** essa qualidade ao utilizar os produtos e serviços daquela empresa.

Assim, afirma ele, a qualidade estará sempre centrada nas pessoas, na disposição dos colaboradores em surpreender, encantar, emocionar clientes, de fato, concretamente.

Qualidade, portanto, é uma coisa concreta e não abstrata. Qualidade é uma coisa prática e não teórica.

Conheço empresas campeãs na teoria da qualidade e que são um verdadeiro desastre na prática. Elas pecam no atendimento ao cliente e na falta de atenção aos detalhes em todo o ciclo de experiência do cliente com a empresa.

A qualidade que o cliente sente tem que estar presente desde a compra, o pagamento, a embalagem, o cumprimento de prazos, a logística de entrega, etc. Não adianta ser uma empresa perfeita no papel.

É preciso que o cliente **SINTA** a qualidade.

Pense nisso. Sucesso

PENSE NISSO:

- ♦ O cliente tem que **SENTIR** a qualidade em todo **ciclo de experiência** dele com sua empresa. Esse ciclo de experiência vai desde a compra, até a entrega, a assistência pós-venda, até o descarte após o uso;
- ♦ Você e sua empresa se preocupam em analisar o **ciclo total de experiência** de um cliente com sua empresa para ver se em todos os pontos desse ciclo ele **SENTE** qualidade?
- ♦ Qualidade é um conceito abstrato. Seus colaboradores sabem concretamente, como fazer o cliente **SENTIR** a qualidade no dia a dia do seu trabalho?