

Veículo: Conselho Federal de Administração
Data: 05/02/2010



CFA, 05/02/2010

Como lidar com pessoas e clientes não planejados

Você sabe lidar com pessoas e clientes que não sabem se planejar? Normalmente, os pedidos dessas pessoas são intitulados urgentes, afetando o seu próprio planejamento e o delas, quando existem. Para aprender meios de administrar o convívio com os que não se planejam, é preciso primeiro classificar as urgências em dois tipos: imprevisíveis e migratórias.

As imprevisíveis são aquelas que simplesmente não há previsão, pois elas nascem urgentes, como problemas de saúde, quebras em equipamentos ou acidentes. Esta categoria representa a minoria das urgências e, para este tipo, não há o que se fazer para preveni-la. Já as migratórias mudam da esfera da importância para a esfera da urgência por negligência, falta de tempo, esquecimento, falha na comunicação, guerra de egos, entre outros.

O primeiro passo para lidar com urgências é entender que elas fazem parte do seu planejamento, na forma de alguma atividade de prevenção ou de espaço em tempo para resolvê-las. O segundo passo, e mais interessante, é que a urgência acontece porque não se conseguiu aprender com a mensagem subliminar que ela traz.

“Quando paramos para entender, a coisa muda de figura. Para isso, sugiro que inicie o mapeamento das urgências que, além de identificá-las, permite a análise do quanto é possível planejar e o quanto de tempo é necessário deixar livre para as coisas que surgem”, afirma Christian Barbosa, especialista no Brasil em administração de tempo e produtividade e fundador da Triad OS.

Uma forma simples de fazer isso é anotar no caderno tudo que apareceu como urgência ao longo do dia. O especialista também sugere que, ao final do mês, seja feito um relatório mensal com as demandas importantes e urgentes solicitadas pelo gerente ou cliente. “Coloque suas sugestões para o próximo mês. Se possível, faça uma reunião com ele para expor esses dados. Esse tipo de abordagem mostra profissionalismo e a preocupação da empresa em um trabalho sério para ambos, o que funciona muito bem com clientes e fornecedores”, ensina.

Fonte: www.triadetotempo.com.br e www.maistempo.com.br

Nº de acessos a esta notícia: 40