

Veículo: Banas Qualidade
Data: 14/01/2011



PORTAL BANAS QUALIDADE :: CONTEUDO » Artigos

14/1/2011 - Clientes não planejados: existe uma saída?

*Christian Barbosa**

Que as urgências tomaram conta do ambiente corporativo, isso ninguém tem dúvidas. Porém, muitas dessas urgências não são culpa sua, mas de clientes ou até colegas de escritório que não conseguem se planejar e ficam desesperados na última hora.

Com certeza esse é um problema que, se você ainda não passou, um dia irá passar, seja atendendo clientes externos ou internos. Esse é um daqueles problemas de produtividade que, em geral, nos dá a sensação de estarmos de mãos atadas. Mas existem algumas estratégias simples, que, na maioria dos casos, minimiza essa dificuldade. Vou resumir seis ideias eficazes sobre essa questão:

1 – Converse sobre o problema – Se o cliente tem esse hábito de atrasos e urgências, nada melhor do que expor o problema de forma solícita, aberta e pedindo uma sugestão dele para minimizar o problema. Deixe-o expor seus pontos de vista e, posteriormente, complemente com as suas sugestões.

2- Exponha o Cronograma - Caso o cliente esteja a par do cronograma poderá ver que a NÃO ENTREGA de um item irá impactar o resultado final do projeto. Deixe isso claro no contrato, monitore esses dados e notifique atrasos eventuais.

3 – Seja organizado – Se você não for organizado e planejado, pode ter certeza que o cliente se aproveitará desse ponto fraco. Quanto maior a sua organização, documentação e gestão, melhor o exemplo e menores as chances de problemas.

4 – Follow – Follow Up é uma benção divina. Se você planejar com um pouco de antecedência poderá criar um sistema de aviso ao cliente sobre eventuais prazos de tarefas (algo com 1 ou 2 dias de antecedência já é bem funcional). Não é um e-mail de cobrança, é um e-mail de follow up, assim ele não "esquece".

5 – Descubra padrões – Mas, se mesmo assim não tiver jeito, aprenda a lidar com certos padrões do cliente (eles sempre existem, pode acreditar!). Ele sempre manda tudo por volta das 18h? Na sexta-feira ele lota você de pedidos? Ele sempre esquece o item X do projeto? Descubra o padrão da urgência e atue de forma preventiva. Você pode, por exemplo, deixar horas reservadas para esses momentos, ou até alocar profissionais para essas atividades.

6 – Psiquiatra ou Rescisão? – Ainda assim você acredita que não tem jeito e o cliente te deixa maluco? Neste caso, você tem duas escolhas: fazer um tratamento psiquiátrico para sua loucura ou cancelar o contrato. São duas opções sempre viáveis. Às vezes você fecha uma porta, e quando se vira, descobre um portão gigantesco, nunca se esqueça disso!

**Christian Barbosa é especialista no Brasil em administração de tempo e produtividade, é fundador da Triad P5, empresa multinacional especializada em programas e consultoria na área de produtividade, colaboração e administração do tempo. Mais informações: www.maistempo.com.br*