



Dirk Wolter

Tels.: (11) 4016-3537 e 8179-7443

E-mail: dirk@dirkwolter.com



Histórias de Clientes ©

Autor desconhecido
(recebido por e-mail)

Esta é uma história verídica que está circulando, já há algum tempo, entre os principais especialistas mundiais em atendimento ao cliente. Parece loucura, mas não é. Ela começa quando o gerente da divisão de carros "Pontiac", da General Motors dos EUA, recebe uma curiosa carta de reclamação de um cliente. Eis o que este cliente escreveu:

“Esta é a Segunda vez que eu mando uma carta para vocês e não os culpo por não me responder.

Eu posso até parecer louco, mas o fato é que nós temos uma tradição em nossa família, que é a de tomar sorvete depois do jantar.

Repetimos este hábito todas as noites, variando apenas o tipo de sorvete, e eu sou o encarregado de ir comprá-lo.

Recentemente, comprei um novo Pontiac, e desde então as minhas idas à sorveteria se transformaram num grande problema.

Sempre que eu compro sorvete de baunilha, quando volto da sorveteria para casa, o carro não funciona.

Se comprar qualquer outro tipo de sorvete, o carro funciona normalmente.

Os senhores devem achar que eu estou realmente louco, mas não importa o quão tola possa parecer a minha reclamação, o fato é que estou muito irritado com o meu Pontiac 99.”



A carta gerou tantas piadas do pessoal da Pontiac que o presidente da empresa acabou recebendo uma cópia da reclamação. Ele resolveu levar o assunto a sério e mandou um engenheiro conversar com o autor da carta.

Assim, o funcionário e o reclamante, um senhor bem sucedido na vida e dono de vários carros, foram juntos à sorveteria no fatídico Pontiac. O engenheiro sugeriu o sabor baunilha, para testar a reclamação, e o carro efetivamente não funcionou.

O funcionário da General Motors voltou nos dias seguintes, à mesma hora, fez o mesmo trajeto, no mesmo carro, e só variou o sabor do sorvete. Mais uma vez, o carro só não pegava na volta quando o sabor escolhido era baunilha. O problema acabou virando uma obsessão para o engenheiro, que passou a fazer experiências diárias, anotando todos os detalhes possíveis e, depois de 2 semanas, chegou à primeira grande descoberta:

Quando escolhia baunilha, o comprador gastava menos tempo, já que este tipo de sorvete estava bem na frente. Examinando o carro, o engenheiro fez nova descoberta: Como o tempo de compra era muito mais reduzido no caso da baunilha, em comparação com o tempo dos outros sabores, o motor não chegava a esfriar. Com isso os vapores de combustível não se dissipavam, impedindo que a nova partida fosse instantânea.

A partir desse episódio, a Pontiac mudou o sistema de alimentação de combustível em todos os modelos a partir da linha 99. Mais do que isso, o autor da reclamação ganhou um carro novo, além da reforma do carro que não pegava com o sorvete de baunilha. A General Motors distribuiu também um memorando interno, exigindo que seus funcionários levem a sério até as reclamações mais estapafúrdias.

Diz a carta da GM SOCIESC - Capacitação Empresarial: **"Por mais ridícula que possa ser a reclamação, ela sempre deve ser levada em consideração, pois pode ser que uma grande inovação esteja por trás de um sorvete de baunilha."**

© Dirk Wolter -> Este material pode ser utilizado, arquivado e impresso, desde que mantidas todas as suas características, inclusive o nome e a logomarca de seu autor.

Para ver outros materiais motivacionais ou nas áreas de vendas, telemarketing, atendimento, relacionamento, qualidade de vida, etc, acesse www.dirkwolter.com.