

## Haja SACs

*J. Roberto Whitaker Penteado*

Tenho escrito tantas vezes sobre o mau atendimento ao consumidor que o meu amigo Julio Cosi Jr. já está dizendo que me vou tornar em Ralph Nader brasileiro.

Acho difícil. Não vejo como se pode ganhar a vida defendendo - de fato - consumidores e cidadãos, nesse país. As cartas estão marcadas. Não quer dizer, contudo, que não devam continuar batendo nessa tecla: a de que tratar bem o cliente não é apenas prova de boa educação, mas pode ser bom negócio.

O Núcleo de Marketing de Salvador (uma iniciativa de Enio Carvalho, outro defensor das boas práticas de marketing) convidou-me para um debate sobre o tema, na semana passada. Sincronicamente, lendo A Tarde, no avião, encontrei a seguinte carta de leitor: "Comprei uma lata de inseticida Rodasol. Após alguns dias de uso, o produto começou a vasar. Contatei o SAC da ReckittBenckiser (eta palavrão!) e no dia seguinte recebi uma ligação na qual a atendente tentou explicar que isso ocorre devido a problemas no transporte do produto, sem qualquer preocupação de saber se o problema tinha me causado algum tipo de inconveniente".

Por coincidência, na semana anterior, tinha tido um problema semelhante no Quality Inn da rua da Consolação, pois sou cliente frequente do grupo Atlantica Hotels. Tendo despertado cedo, liguei para a recepção que informou que o café da manhã era servido a partir de 6h. Desci às 6h20 e, encontrando o buffet incompleto em itens essenciais, não quis esperar e informei que iria tomar o meu breakfast no hotel vizinho e mandaria a conta para a Atlantica pagar. Em vez de resolver o meu problema, a gerente do hotel pôs em dúvida a minha honestidade, afirmando que eu "não quis esperar" e o contato comercial do grupo discutiu com a minha secretária, nos mesmos termos. Tratam-se de 30 reais a reembolsar a um cliente que gasta cerca de 2 mil por mês com a rede.

Voltando à reunião-debate de Salvador, um amigo com quem estive, no dia anterior, disse-me: - Sabe qual é o problema de atendimento, no Brasil? É que as empresas (1) não treinam o seu pessoal adequadamente e (2) não delegam responsabilidade para resolver os problemas. Daí, os funcionários partem para discussões estapafúrdias com os clientes: tentando provar que o problema é do transporte e não da empresa (no caso do inseticida) e que o hóspede mentiu (no meu caso) e que não deve receber o reembolso de R\$ 30,00 - coisa provavelmente além da possibilidade de decisão dessas pessoas.

Com os companheiros de Salvador, discutimos coisas edificantes, como a facilidade de trocar sem burocracia - no Harrod's de Londres - um pullover de cashmere comprado dois anos antes - ou daquela loja de pneus americana, que aceitou uma troca de pneus de um cliente insatisfeito - de outra loja! Enquanto isso não chega aqui, vamos torcendo para que venham a "pegar", um dia, como vacina, uma dessas duas boas idéias: do respeito ao consumidor e/ou ao cidadão.

PENTEADO, J. Roberto Whitaker. Haja SACs. **JRWP - J. Roberto Whitaker Penteado**, Rio de Janeiro, jun. 2004. Disponível em: <<http://www.jrwp.com.br/artigos/leartigo.asp?offset=315&ID=214>>. Acesso em: 17 set. 2009.