



O sorvete de baunilha e a GM

Olhem como qualquer reclamação de cliente pode levar a uma descoberta totalmente inesperada do seu produto. Parece coisa de louco!

Esta é a moral de uma história que está circulando de boca em boca entre os principais especialistas norte-americanos em atendimento ao cliente.

A história começou quando o gerente da divisão de carros da Pontiac, da GM dos EUA, recebeu uma curiosa carta de reclamação de um cliente.

Carta:

Esta é a segunda vez que eu mando uma carta para vocês e não os culpo por não me responder. Eu posso parecer louco, mas o fato é que nós temos uma tradição na nossa família, que é de comer sorvete depois do jantar. Repetimos esse hábito todas às noites, variando apenas o tipo de sorvete, e eu sou o encarregado de ir comprá-lo. Recentemente comprei um novo Pontiac e, desde então minhas idas à sorveteria se transformaram num problema. Sempre que eu compro sorvete de baunilha, quando volto da loja para casa, o carro não funciona. Se compro 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 minha reclamação. O fato é que estou muito irritado com meu Pontiac.

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

O funcionário e o reclamante, um senhor bem-sucedido na vida e dono de vários carros, foram à sorveteria no fatídico Pontiac. O engenheiro sugeriu sabor baunilha para testar a reclamação e o carro efetivamente não funcionou. O funcionário voltou nos dias seguintes, a mesma hora e

fez o mesmo trajeto. E 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 duas semanas, chegou a primeira grande descoberta. Quando escolhia baunilha, o comprador gastava menos tempo, porque 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 ao 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 deste episódio, a Pontiac mudou o sistema de alimentação de combustível e introduziu a alteração em todos os modelos a partir desta linha. Mais que isso, o autor da reclamação ganhou um carro novo, além da reforma do que não pegava com sorvete de baunilha. A GM distribuiu também um memorando interno, exigindo que seus funcionários levem a sério até as reclamações mais estapafúrdias, porque pode ser que uma grande inovação por de trás de um sorvete de baunilha diz a carta da GM.

Isso serve para as empresas nacionais que não tem o costume de dar atenção a seus clientes, tratando-os até mal. Com certeza esse consumidor americano comprará outro Pontiac, porque qualidade não esta dentro da empresa, esta também no atendimento que despendemos aos nossos clientes.