



ACHANDO QUE É DEUS

O momento é de muita reflexão.

Os agricultores que criticavam São Pedro no começo do ano agora estão orando para ele liberar o registro e despejar a santa água sobre seu trabalho. Mas com a natureza ninguém pode, nem eles, nem nosso fabricante com toda sua soberba. Por todos os lados que visitamos ouvimos “vamos esperar”, “nem sei o que vai acontecer ainda”.

Pois é, o momento realmente é de reflexões.

1. Reflexão de quando é possível que venha a chuva, agraciando o trabalho do homem do campo;
2. Reflexão de como será esta colheita e seus percursos e de como será a venda do produto colhido;
3. Reflexão de como estamos tratando nosso cliente;

Aqui o pensamento é muito mais sério e merece ainda mais atenção, pois é ele com toda sua sabedoria no campo que pisa em nosso mármore, faz nossos bolsos se encherem de alegria e nossos finais de semana valer à pena.

O cliente pode tudo, tanto fazer estas coisas maravilhosas como magistralmente lhe mostrar que você não as merece.

Desta forma o importante é que devemos nos perguntar a cada momento: Nós estamos tratando bem nossos clientes?

Eu particularmente acredito que temos um longo caminho para trilhar neste quesito, afinal muitas são as questões que estão afastando nossos clientes daqui, e com certeza, estamos tendo um combatente pior que nossa concorrência: nós mesmos.

Quando falo nós, podemos dizer que nossa empresa e com toda a certeza o fabricante, que não mede esforço para sustentar seu apetite voraz. Assim, vemos que o fabricante tenta cada vez mais forçar a venda de peças via balcão, via serviços ou outros meios. Percebe-se que o mercado de máquinas a cada dia mais vai cair a margem, quer seja pelos concorrentes, quer seja pela diferença de preços praticada entre as marcas, quer seja pelos diferenciais de aumento que ocorrem durante o ano;

- a) **Qualidade:** A cada dia que passa nosso produto cai de qualidade, hoje já não se houve por ai mais aquela questão de que o produto do nosso fabricante não quebra. Podemos enumerar aqui as máquinas que colhem o produto do campo série “x” nem de longe podem ser comparadas as mesmas da série “xTx”. E quanto aos equipamentos que jogam o veneno sobre as doenças das



plantas, problemas dos mais diversos; problemas de barras, pintura e peças que mais parecem uma folha de papel. Aqueles equipamentos que colocam a semente no chão com sérios problemas em discos de plantio além de pintura e distribuição da semente.

É nítido que o interesse é venda de peças

- b) **Preço do Produto:** Para um produto ser mais caro, tem que ter uma qualidade muito superior ao concorrente. Nossa superioridade está diminuindo a cada dia (talvez isto não tenha sido visto pelo fabricante), fato este que a principal concorrente hoje possui preços atrativos e um produto de excelente qualidade no mercado.

É nítido que o interesse é venda de peças

- c) **Assistência e Garantia:** Muitas vendas são realizadas não porque o vendedor possui bom papo ou é amigo do cliente, mas sim porque ele terá o respaldo da assistência técnica quando houver a necessidade de acionar esta. Assim, precisamos cada vez mais termos uma equipe técnica de qualidade pois profissionais que gostam do que fazem e também serem respeitados. Isto está acontecendo? Nossa assistência é cara? O que está acontecendo? Nosso técnico não está qualificado para resolver o problema ou são muitos problemas que não se consegue resolver. Além, claro que temos a questão de contribuição do concessionário quando o equipamento saiu da garantia (solicitação especial de garantia) e tem que se resolver o problema do cliente. Ainda bem que a concorrente ainda não possui um quadro técnico formado.

É nítido que o interesse é venda de peças e serviços

- d) **Peças:** Bom neste item a questão é extremamente profunda e acredito que não preciso ficar discorrendo sobre isto, afinal a diferença de preço de nossas peças com outra de qualidade praticamente igual no mercado é algo de piada. Constantemente temos esses exemplos, dados inclusive por clientes e também trabalhado pela área de peças, além de ser um fator determinante na troca de marca por clientes tradicionais da empresa.

É nítido que o interesse é venda de peças

- e) **Quadro técnico:** Para a área comercial a saída de técnicos do nosso quadro é bom, afinal se oferece um trabalho de qualidade por um preço bem menor que o praticado pela empresa, entretanto para a área afim isto é muito delicado e extremamente penoso, afinal retrai o faturamento, tem que formar outro técnico, se leva tempo para a qualificação e novamente custo nesta



formação. Pela visão que temos os técnicos que deixaram nossa empresa são técnicos de boa conduta e capacidade técnica elevada e os que não estão saindo?

- f) **Consultor Peças:** Assim como acontece com os técnicos de serviços o mesmo podemos dizer para os consultores de peças que saíram de nossa empresa, afinal há mais oferta de peças no mercado para atender os nossos equipamentos, entretanto, assim como em serviços, retrai o faturamento de peças gerando menor resultado para a área.
- g) **Cliente trouxe:** O cliente é trouxe? A cada dia que se passa percebemos que o cliente está mais informado, assim como sua nova geração que está assumindo os negócios. Desta forma, ele sabe que está sendo lesado com preços que não condizem com a realidade e infelizmente esta ação não depende da Comid e sim de quem coloca preço no produto, mas quando você fala em preço parece que é uma ofensa para o fabricante. O cliente sabe que muitas coisas estão pagando mais do que deveria, mas por uma forma de conveniência acaba se sujeitando. Até quando?

Um ponto muito positivo é que nós realmente resolvemos o problema do cliente, tiramos peças de um produto novo e o atendemos, além de emprestarmos produto novo para não deixar o cliente na mão. Não medimos esforços para ajudá-lo? Mas e a concorrência não vai começar a fazer isto também – tomara que não.

Espero também que nós estejamos alinhados e todos os departamentos corram atrás de soluções em conjunto não sendo um melhor que o outro, pois o cliente não é de máquinas, nem é de peças, muito menos de serviços ou de defensivos, ele é um cliente da empresa.

Iuri Kosvalinky

27.11.2016