

Porto Alegre, 13/março/2007.

<http://www.agencia.fecomercio-rs.org.br>

## Um detetive aliado aos seus negócios

Um detetive pode estar à solta nos estabelecimentos comerciais e de serviços da sua cidade. Quando você menos esperar, um cliente, parecido com qualquer outro, poderá estar fazendo uma investigação para saber como anda o atendimento na sua loja. Como quem não quer nada, ele pede informações sobre um produto, quer saber os preços que você possui e até mesmo dados técnicos específicos do material que está disponível para venda.

Não se assuste: este é o chamado cliente oculto, uma ferramenta de análise da qualidade utilizada para a avaliação do desempenho do atendimento de fornecedores de serviço ou do varejo. "De modo geral, um profissional treinado se faz passar por um consumidor interessado na aquisição do serviço ou do bem, e assim, ao exercitar todo (ou parte) do processo de atendimento, faz uma avaliação de sua performance. Para isso, conta com um roteiro de itens e situações a avaliar, previamente elaborado, mas que nunca é revelado ao atendente durante a avaliação", explica o responsável pelas áreas de Estratégia do Negócio e de Gestão e Produtividade da consultoria Intelligentia, Robin Pagano.

O especialista no assunto conta que este é um modo muito rápido e eficaz de identificar as falhas, necessidades e oportunidades de melhoria dos processos de atendimento, bem como seus pontos fortes que devem ser preservados. Além disso, sendo realizado por profissionais preparados e que não tenham vínculo com a empresa em avaliação, há total isenção quanto aos níveis de desempenho apontados. "Esta técnica pode ser utilizada por qualquer organização do varejo ou prestadora de serviços que deseje avaliar o nível de satisfação potencial de seus clientes, identificando onde deve melhorar e onde preservar os procedimentos e recursos – infra-estrutura e bens facilitadores – utilizados no atendimento aos clientes", aponta Pagano.

Perguntado sobre bons exemplos do uso do cliente oculto, Pagano explica que algumas empresas que utilizam o método, com apoio de uma organização especialista, não gostam (e até impedem por contrato) a divulgação dos resultados. "Temos trabalhado com empresas de porte nacional, reconhecidas em seus ramos de atuação, das áreas de serviço, comércio e manufatura."

### **Nada de pânico: o Cliente Surpresa vai além da detecção de falhas de atendimento**

Muitas empresas podem estar achando que a contratação de um cliente oculto é uma maneira de causar estresse entre seus funcionários pelo fato do elemento surpresa. Mas na maioria dos casos é justamente o contrário. Isso é o que conta a gerente de relacionamentos do Instituto Brasileiro de Relações com o Cliente (IBRC), Valéria Andrade. "A análise da qualidade atinge os processos de uma forma mais profunda do que simplesmente uma detecção de erros no atendimento. Esta é uma forma de o cliente avaliar seus processos e otimizar seu trabalho de maneira mais pontual e focada nas necessidades do cliente", avalia Valéria.

A gerente exemplifica que em muitas empresas que contratam este serviço os seus funcionários comemoram a decisão. Isto porque existem quatro níveis que o atendimento pode alcançar: pouco satisfatório, satisfatório, atendimento correto e atendimento além das expectativas. "Muitos recebem bonificações por prestarem um atendimento que vai além das expectativas. Já tivemos casos de colaboradores que foram promovidos por estar superando as necessidades dos clientes. Eles vêem o cliente oculto como uma forma de terem seu trabalho reconhecido", conta Valéria.

Uma outra situação que pode ocorrer é de a empresa, por meio do cliente surpresa, descobrir que seus processos estão "engessando" os funcionários, ou seja, não permitem que eles superem as necessidades dos clientes. E mais: em muitas situações as empresas descobrem que existe falha na estrutura da empresa, e não no atendimento realizado pelo funcionário. "Por isso a necessidade de esse trabalho ser feito por profissional capacitado em análise da qualidade. Só ele terá um olhar técnico e mais acurado para perceber as possíveis falhas", ensina a gerente.

*Serviço:*

*Assessoria de Comunicação Sistema Fecomércio-RS: (51) 3284.2177 / [cbarth@sesc-rs.com.br](mailto:cbarth@sesc-rs.com.br)*

*Intelligentia Desenvolvimento Empresarial: (51) 3019.5565 / [www.intelligentia.com.br](http://www.intelligentia.com.br)*

*IBRC: (11) 3372.4080 / [www.ibrc.com.br](http://www.ibrc.com.br)*