



A insatisfação tecnológica

Hoje em dia podemos fazer quase tudo sem sair do conforto do nosso lar ou do escritório. Compramos, vendemos, negociamos, pagamos contas, fazemos transações bancárias. Enfim, desde coisas supérfluas até grandes negócios são feitos sentados à mesa de trabalho ou no sofá de casa. Os grandes responsáveis tecnológicos por estas comodidades da era moderna são os nossos inseparáveis companheiros diários: o telefone, o celular, o fax e a internet, sendo que este último recurso praticamente acelerou o processo para uma velocidade tal que a maioria dos especialistas nem sequer imaginou a rapidez de crescimento dos negócios feitos à distância.

O grande fato é que a velocidade tecnológica e o crescimento da oferta de serviços e produtos vendidos através destes meios para a população não foi proporcional à preparação em atender bem e respeitar os direitos do cliente ou usuário de alguns destes serviços. Muitas vezes ao invés de oferecer uma comodidade e um atrativo para o cliente, o fornecedor acaba gerando uma grande dor de cabeça e demandas judiciais.

A maioria de nós já contratou um serviço qualquer por telefone ou e-mail, por exemplo: uma Tv a cabo, uma internet rápida ou um cartão de crédito. Alguns desses serviços são oferecidos sem a nossa aprovação prévia, como secretária eletrônica no celular. Quando descobrimos e tentamos cancelar o tal serviço, temos que apresentar nome, CPF, endereço, número do telefone.

Durante o processo de captação do cliente as empresas fazem um atendimento exemplar. Desconheço alguém que foi mal atendido durante a contratação de qualquer serviço. Os problemas surgem quando queremos cancelar o serviço ou reclamar de co-

brança indevida. O tratamento muda da água para o vinho, nós clientes exclusivos, agora somos mais um grão de areia no deserto. Somos obrigados a teclear uma infinidade de números, ouvir musiquinhas e frases irritantes ao ouvido do tipo: tem mais alguma coisa que eu posso "estar fazendo" pelo senhor, ou o senhor tem certeza de que quer mesmo "estar cancelando" o serviço. Por que será que os atendentes de telemarketing, adoram o "gerundismo"? Talvez seja por influência do inglês, de uma tradução ao pé da letra de "I am going to do something", que seria "Estou indo fazer algo", ao invés de "Farei algo". As respostas no gerúndio são sempre vagas. Afinal, quando será feito ou cancelado o bendito serviço? O consumidor quer o seu problema resolvido imediatamente, não daqui um dia, uma semana, ou quem sabe daqui um ano ou mais, com uma ajudinha da justiça. Mas não pensem que só nós consumidores sentimos angústia e raiva. Os atendentes também são expostos ao stress, já que várias metas lhe são impostas. Muitas empresas oferecem premiações aos operadores que conseguem fechar novos serviços ou que conseguem convencer o cliente a não cancelar o seu contrato.

Como não conseguimos resolver o nosso problema à distância, vamos ao estabelecimento, isso quando existe o espaço físico na sua cidade, achando que pessoalmente será mais fácil. Triste engano! Para efetuar a reclamação nos deparamos com muitas barreiras para cancelar tal serviço, tipo: "O senhor tem de passar um fax ou e-mail para confirmar sua desistência". Incrível, nossa presença ali não significa nada. Voltamos à estaca zero. Geralmente as pessoas que nos atendem neste momento não têm poder ou autoridade para efe-

tuar o cancelamento, pois o caso precisa ser "analisado". Então, ouvimos aquela frase: "Não posso fazer nada pelo senhor". Engraçado que para contratar muitas vezes não precisa de análise alguma e elas têm todo o poder.

Concluindo, podemos tirar algumas lições profissionais importantes deste processo:

1º - Bom atendimento - no momento da contratação de qualquer tipo destes serviços. Quando somos tratados como deuses, únicos e exclusivos. Esta é a forma pela qual queremos ser tratados. Com atenção, respeito, de forma clara, com respostas a todas as perguntas e dúvidas, que todas as nossas necessidades sejam supridas;

2º - Mau atendimento - quando tentamos reclamar algum direito ou cancelar um serviço e somos mal atendidos por profissionais despreparados. Todo o bom atendimento feito na contratação foi destruído neste momento. Ninguém se lembrará ou comentará da empresa pelo bom atendimento na contratação do serviço e sim do desgaste sofrido no cancelamento do mesmo. Será o fim de uma relação que muitas vezes pode ter demorado anos para ser construída;

3º - Depende de você consumidor lutar pelos seus direitos. Não ter vergonha ou receio de reclamar de um serviço mal prestado, obrigando as empresas a capacitarem os seus profissionais, ou deixar para lá como muitos ainda fazem, pois preferem viver na insatisfação ao desconforto da briga, ainda que justa! ☹️



Desmar Milleo Júnior
www.milleo.com.br