

A INUTILIDADE DO CADASTRO

Como cliente, muitas empresas retêm meus dados pessoais para com eles fazer a melhor gestão das minhas necessidades. De outro, julgo, podem me atender melhor, uma vez que possuem informações suficientes para que não precisem me importunar com questões sobre a minha saúde financeira, de minhas referências ou mesmo dos endereços de entrega e cobrança, dentre outros, facilmente extraídos desse banco de informações.

Assim, semana passada, tive a necessidade de adquirir algumas latas de tinta, dado que a empresa onde normalmente compro não dispunha desse produto. Quem entende desse assunto é o meu pintor de confiança, por isso solicitei que me informasse quais lojas dispunham daquele produto. Listou-me algumas e escolhi aquela onde já dispunha cadastro, imaginando que fosse mais rápido, visto que havia comprado lá desde que construí minha casa.

Solicitei que o pintor fosse até a loja e fizesse o pedido e, assim que identificado o produto e as quantidades, o vendedor deveria me ligar para que eu autorizasse a compra, por telefone ou por e-mail, como já fizera muitas vezes, inclusive naquela loja. Naturalmente que, fechada a compra, o pagamento seria por boleto bancário, como, aliás, é de praxe.

Resolvida, ou pretensamente resolvida esta questão, rumei para o trabalho e o pintor para a referida loja, haja vista que havia pressa, pois a conclusão das atividades dependia desses produtos. Mal havia começado a agenda do dia na minha empresa, um dos vendedores da loja me ligou informando-me sobre a pretensa compra.

Como combinado, prontamente autorizei. Mas para minha surpresa, fui informado de que eu deveria pagar antes de retirar o produto da loja. Argumentei de que era penoso me deslocar até a loja naquele momento, que já era cliente, possuía cadastro, além de que poderiam emitir o boleto para cobrança, como sempre. Ou em último caso, até que o produto fosse entregue, poderiam pegar o pagamento comigo e entregar nota e o produto para o pintor, sem que necessitasse me ausentar da empresa e ir até a loja.

Nada disso foi suficiente. Apenas fui informado de que esses procedimentos estavam suspensos para pessoas físicas e a emissão de boletos era privilégio restrito a pessoas jurídicas. E que o “sistema” não autorizava a compra sem que eu pagasse.

Não tive alternativa. O mais rápido seria realmente ir até a loja. Infelizmente, o meu cadastro pleno de informações e com histórico de compras ilibado, tendo boas referências, não teve qualquer utilidade e tive que resolver pessoalmente a compra.

Para concluir a sensibilidade paquidérmica, quando cheguei ao caixa, a moça que lá atendia candidamente me perguntou se eu desejava receber a nota fiscal da

compra. Ironicamente argumentei que isso não era pergunta a ser feita em loja séria. Imagina o transtorno se eu, por exemplo, fosse um auditor da receita federal (embora ela tenha me garantido de que eu não possuía cara de auditor. Não sei como é a cara de um, mas penso que não sejam todos iguais).

Naturalmente solicitei a nota, e por esse atrevimento, ficamos, eu e o pintor, ambos sem nada de mais importante para fazer (sic), durante mais alguns minutos, esperando que a digníssima fosse emitida. Solicitei que meu nome fosse retirado do cadastro da loja, uma vez que não vejo motivo para tê-lo, apenas ocupando espaço virtual no computador.

Esta empresa, embora praticamente uma loja de departamentos na área da construção civil, possuindo filiais em boa parte do Estado e inclusive fora dele, há algum tempo tem enfrentado problemas nesse sentido. Noutra ocasião, esta mesma filial não foi capaz de vender

um determinado pacote de produtos para um colega, ao passo que a própria loja, filial de outra cidade conseguiu fazê-lo, entregando o produto aqui, pelo mesmo preço negado pela primeira.

As empresas precisam dar utilidade prática para as informações de seus clientes, permitindo que parametrizem as suas estratégias, tornando-os convenientes aos seus negócios e melhorando o atendimento, caso contrário, perde o sentido mantê-las em seu poder.

Como exemplo, noutra loja que, ao contrário dessa, utiliza o cadastro e o relacionamento customizado com

maestria, há pouco tempo, tive uma surpresa agradável. Como não tinha determinado produto na sua loja, chegou a comprar produto noutra empresa e o entregou, junto com os demais, no endereço combinado. Certamente para evitar que eu sáisse da sua loja e eventualmente gostasse do atendimento do seu concorrente.

Voltando ao caso, de pronto quero resguardar o vendedor e a atendente do caixa. Ambos foram solícitos e simpáticos e era nítido que apenas seguiam ordens que provavelmente foram desenvolvidas burocraticamente, nunca por alguém que tenha experiência com vendas ou no relacionamento com clientes.

Em época de cadastro positivo e até de depoimentos de presos realizados através de vídeo-conferências, sem presença física, é no mínimo imperícia que uma loja de materiais de construção requeira a presença in loco, mesmo depois de ter todos os dados do cliente à disposição.

Como cidadão preciso respeitar as normas da empresa, mas como cliente devo reclamar, além de escolher outras lojas que tenham os mesmos produtos e facilitem mais a negociação.

Boa semana de Gestão & Negócios.

Em época de cadastro positivo e até de depoimentos de presos realizados através de vídeo-conferências, sem presença física, é no mínimo imperícia que uma loja de materiais de construção requeira a presença in loco, mesmo depois de ter todos os dados do cliente à disposição.