

CLIENTE INSENSATO

Você concordaria que independente do que façamos, exercendo cotidianamente nossas atividades profissionais e, mesmo quando em nossas relações pessoais, vendemos algo?

Partirei do princípio que você concorda comigo em maior ou menor escala, mas concorda ao menos no âmago.

Nessa relação legítima de interesses onde um quer e outro tem, é razoável presumir que deva existir na mesma, no mínimo, balizas norteadoras de atitudes, comportamentos e ética.

Estarão certos os que afirmam que o cliente tem sempre razão? Ou seja, mesmo que tenhamos tentado rigorosamente seguir os tópicos norteadores, somos sob pena de perder a negociação ou venda, impelidos a relegá-los?

Dias desses estava lavando as mãos dentro de um WC em um shopping, ao meu lado um rapaz com um pouco mais de vinte anos, com a farda de uma Loja de Pet. De soslaio observei que ele enchia com água dois sacos plásticos de aproximadamente dois litros.

Dizem que se existe um ser curioso esse é o cearense, como tal eu sem pensar travei o seguinte e rápido dialogo:

O curioso - desculpe-me meu garoto, para quê você quer encher com água estes dois sacos?

O vendedor - para que uma cliente coloque seus peixes de aquário, para levá-los para casa.

O curioso - os peixes dela gostam de cloro?

O vendedor - informei isso para ela e a mesma disse que isso é besteira de vendedor.

O curioso – e você mesmo sabendo disso vai deixá-la fazer essa insensatez?

O vendedor – não me respondeu e se retirou com os dois sacos com água clorada.

Ao retornar para minha mesa na praça de alimentação, contei para minha Katia o ocorrido, e ele disse “bem feito, vai se meter onde não é chamado”. Meu deus, só eu me preocupara com os peixinhos!

Passei um bom tempo refletindo sobre o ocorrido e, me coloquei na posição do jovem vendedor, que mesmo sabendo o resultado final aquiesceu ao insensato desejo da cliente.

Quais os pilares éticos e morais em que devemos assentar nossas decisões? A base das mesmas estão alinhadas às minhas necessidades atuais, bem como ao meu contexto socioeconômico?

Posso, por sua atitude, censurar este jovem profissional? Deste rapaz eu posso, como cidadão ético, aceitar com todos os motivos do mundo, mesmo que legítimos em termos de sobrevivência pessoal e ou profissional, este comportamento?

Na minha longa estrada da vida mais uma vez deparo-me na bifurcação do “duplipensar”, sei que minha opinião e posicionamento com os meus sessenta anos, sem ser colaborador desse PET seria diametralmente ao que supostamente assumiu o jovem rapaz. Estarei certo?

Antes de você me julgar por meu duplipensar, por eu colocar uma situação supostamente simples de se posicionar e não o fazê-lo, gostaria que você em seu silêncio interior o fizesse por mim. Levando em conta, lógico, todas as variáveis do vendedor e da cliente insensata.

Por: Adm. JOSÉ PEREIRA DE OLIVEIRA FILHO CRA 0296 MA